НОУ ВПО «Московский Психолого-Социальный Институт»

**Современные технологии бронирования гостиниц**

Выполнила студентка

4 курса СКС и Т

группы 07Т4

Евсикова

Елена

Проверил

Котанс

Андрей Янисович

Рязань 2009

**Содержание**

Глава 1 Бронирование услуг в туристской деятельности………………..

1.1 Современные типы бронирования……………………………………..

1.2 Источники получения гостиницей запросов на бронирование номеров…

1.3 Подтверждение и аннуляция бронирования…………………………..

Глава 2………………………………………………………………

2.2 Использования систем автоматизации управления и бронирования……

2.3 Работа с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле по безналичному расчету……………

Заключение….

Список литературы….

**Введение**

Бронирование осуществляется с целью резервирования номеров определенной категории на определенную дату под конкретные предварительные заявки клиентов. Отдел бронирования напрямую влияет на загрузку гостиницы, что определяет её рентабельность. Именно поэтому служба занимает важное место в структуре гостиницы. Эффективность работы службы зависит от технологии бронирования. Актуальность выбранной темы определяется значением технологии работы отдела бронирования в эффективности работы гостиницы. Целью написания курсовой работы является изучение технологии бронирования номеров и мест в гостинице.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

1. Описать особенности организации работы службы бронирования;

2. Рассмотреть характерные черты;

3. Изучить технологию бронирования.

При написании курсовой работы использовалась литература, статьи в научных журналах, нормативно-правовые акты, интернет. Любая современная гостиница представляет собой сложный комплекс функциональных звеньев, от слаженности работы которого зависит успешность существования предприятия на рынке. При росте объема продаж с одной стороны и усиливающейся конкуренции с другой, повышается значение оперативности в работе персонала. В решении этой проблемы выступает комплексная автоматизация отеля, достигаемая применением Автоматизированных Систем Управления (АСУ) отелем, или – в английском варианте – Property Management System (PMS). Основной функцией таких систем является представление состояния номерного фонда, информация о занятости (зарезервированности) каждого конкретного номера, что позволяет осуществлять планирование продаж номеров в будущем, или бронирование, и текущий контроль за деятельностью средства размещения. Помимо прочего, АСУ позволяют избавиться от бумажной волокиты и исключить либо максимально уменьшить возможность ошибок, так называемого человеческого фактора, являющихся причиной дополнительных неудобств и материальных затрат.

Внедрению АСУ в российской гостиничной индустрии традиционно препятствует слабая техническая оснащенность (в основном это касается малых гостиниц), консервативность директоров и управляющего персонала, относительная дороговизна присутствующих на рынке программных продуктов и кажущаяся сложность их внедрения и эксплуатации.

**Глава 1**

* 1. **Современные типы бронирования**

Существует нескольку видов бронирования:

1. гарантированное бронирование;
2. негарантированное бронирование;
3. сверхбронирование.

*Гарантированное бронирование* (Guaranteed reservation)– резервирование со специальным регистрируемым подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение заказанного им номера и в необходимое ему время. Клиент, в свою очередь, гарантирует оплатить номер, даже если он не сможет им воспользоваться в случае заявки. Оплата за неиспользованный номер взимается с клиента, если он не смог вовремя аннулировать заказ на размещение в гостинице. Удобство гарантированного бронирования состоит в том, что гость постарается аннулировать заказ за номер, если не сможет этим номером воспользоваться. В случае, когда гость заблаговременно не предупредил гостиницу об отказе от поселения в указанное время, гостиница имеет право применить штрафные санкции к гостю, тем самым, застраховав себя от неполучения запланированных доходов. Все случаи неявок должны быть рассмотрены в течение 24 часов.

Прежде чем предъявить гостям счета за простой номеров, необходимо выяснить все обстоятельства неявок.

Отправку счета рекомендуется предварять письмом приблизительно такого содержания: «Мы сожалеем, что вы не смогли остановиться в нашем отеле, однако по вашей просьбе мы не сдавали номера до утра…» и т. д.

В исключительных случаях, когда приезд гостя не состоялся по уважительной причине (форс-мажор), к примеру, из-за внезапной болезни, гостиница не может требовать оплаты неустойки. В каждом конкретном случае вопрос решается индивидуально и во многом зависит от политики гостиницы.

Виды гарантированного бронирования:

* бронирование по предварительной оплате;
* бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплаты);
* бронирование под гарантию кредитной карты;
* бронирование под гарантию компании или корпорации (с которыми у гостиницы имеется соответствующий договор);
* гарантированное бронирование ваучером.

Бронирование по предварительной оплате предполагает полную оплату за весь период пребывания в гостинице. Предварительная оплата осуществляется, как правило, банковским переводом. Срок подтверждения предоплаты устанавливается гостиницей, но не менее одних суток до заезда гостя. С точки зрения службы приема и бронирования это наиболее предпочтительная форма гарантированного бронирования.

Бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплаты) предполагает, что гость платит определенную сумму до заезда. Сумма аванса обычно включает стоимость проживания за одни сутки + НДС. Если бронирование осуществляется на длительный срок, то предоплата может быть больше. В случае отмены бронирования (до срока, после которого начинаются штрафные санкции) предоплата возвращается, в случае изменения даты заезда (изменения должны быть заявлены заранее), предоплата переносится, в случае заезда гостя предоплата используется для оплаты за проживание и прочие гостиничные услуги. Предоплата вносится, как правило, при невозможности банковского перевода или под гарантию кредитной карты.

Бронирование под гарантию кредитной карты. Большинство компаний международных платежных систем придерживаются политики страхования гостиничных предприятий. Эти компании обязывают гостя выплатить неустойку отелю в случае его неприбытия при гарантированном бронировании. Суть этой политики состоит в том, что до тех пор, пока бронирование не отменено, гостиница имеет право накладывать на клиентов штрафные санкции используя данные по кредитным картам.

Соглашение о гарантии бронирования

Гостиница «……….»

Пожалуйста, прогарантируйте бронирование кредитной картой.

В случае не заезда гостя с Вашей кредитной карты будет снята сумма, равная стоимости номера в сутки.

Фамилия гостя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Номер подтверждения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата заезда:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Категория номера:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Данным письмом предоставляю гостинице «……..» право снять с моей кредитной карты

Тип карты:

Номер карты\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сроки действия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия владельца и подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сумму равную:

\_\_\_ стоимости первых суток проживания

\_\_\_ стоимости трансфера

Пожалуйста, приложите фотокопию кредитной карты с двух сторон.

Дата:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Встреча в аэропорту возможна только при условии гарантии трансфера. Для организации трансфера укажите номер рейса и время перелета.

Пожалуйста, заполните данную форму и вышлите в отдел бронирования по факсу

Образец бланка бронирования

Отель должен застраховать себя от неявки клиента и, соответственно, от неполучения доходов. Отель просит клиента указать реквизиты кредитной карты гостя, гарантируя себе оплату номера даже в случае неявки клиента. На имя клиента высылается бланк с просьбой заполнить и выслать его в отдел бронирования отеля.

На этих условиях отель соглашается держать номер до прибытия гостя. Гость может аннулировать заказ, если видит, что не может им воспользоваться. В разных гостиницах сроки аннуляция заказа без штрафных санкций различны. Это зависит от спроса на услуги той или иной гостиницы, как правило, аннуляция заказа без штрафных санкций по отношению к клиенту осуществляется не менее чем за 24 часа до заезда в гостиницу. Более поздняя аннуляция или неприбытие в гостиницу влекут за собой выплату гостинице неустойки со стороны клиента в размере стоимости проживания в заказанном номере в течение одних суток.

Бронирование под гарантию компании или корпорации. Различные компании, корпорации, фирмы заключают с гостиницей договоры, которые устанавливают, что всю финансовую ответственность за неприбытие своих сотрудников или клиентов несут сами организации. В этом случае необходимо гарантийное письмо от организации.

Туристский ваучер – еще один вид гарантии турагентств перед гостиничным предприятием.

Этот платежный документ свидетельствует о предварительной оплате клиентом услуг размещения турагентству. Туристский ваучер в свою очередь является гарантией оплаты турагентства гостинице за оказанные ею услуги.

*Не гарантированное бронирование*, этот тип бронирования не гарантирует, что гость получит номер, а гостиница, в случае неявки гостя, оплату за бронированный номер. Если гость не прибыл до указанного срока, отель несет убытки и поэтому выставляет уже забронированный номер на продажу как свободный. Если гость прибыл после наступления часа аннуляции, то гостиница имеет право предоставить гостю любой другой свободный номер.

Кому:

Вниманию г-на/г-ки:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

От\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Касательно: Оплата за проживание гостей

Дата:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Гарантийное письмо

Настоящим письмом компания\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Гарантирует оплату ниже перечисленных услуг, предоставляемых отелем, «……..», в связи с проживанием следующих гостей:

ФИО гостя

Категория номеров для проживания

Услуги, оплачиваемые компанией:

* стоимость проживания, налоги;
* стоимость проживания, налоги, завтрак;
* все расходы гостя;
* другие услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оплату вышеуказанных услуг, а также выплату компенсации в случаях, предусмотренных вышеуказанным Договором, гарантируем. Просим выставить счет за оплату.

[Подпись с указанием должности и фамилии]

[Печать, штамп Заказчика]

Гости обычно предпочитают негарантированное бронирование гарантированному, так как считают, что прибудут в гостиницу раньше официального часа отмены бронирования и не хотят иметь никаких финансовых обязательств. Однако ситуации с прибытием гостей в отель достаточно часто складываются таким образом, что гость опаздывает поселиться до аннуляции брони, поэтому существует способ перевода негарантированного бронирования в гарантированное бронирование. Гость связывается с отелем и объясняет причину задержки, служащий отдела бронирования, действуя согласно установленным гостинице правилам, переводит негарантированное бронирование на гарантированное.

*Сверхбронирование, или перерезервирование* – маркетинговая политика гостиницы, когда бронирование мест в гостинице производится сверх имеющихся в наличии, другими словами, - бронирование номеров без наличия реально свободных мест. Несмотря на то, что законодательства ряда зарубежных стран содержат строгие нормы ответственности за отказ в предоставлении уже подтвержденного бронирования, гостиницы, тем не менее, идут на риск, из собственного опыта зная примерный уровень последующих неизбежных отказов от бронирования, приводящих спрос на гостиничные номера и их предложения к равновесию. Перед руководством стоит постоянная проблема: что лучше – пойти на риск двойного бронирования или остаться с непроданными номерами? И то и другое создает свои проблемы, так как в первом случае гостиница вынуждена платить неустойку за отказ в уже подтвержденном бронировании, а во втором упускает свои возможности получить максимальную прибыль.

Как правило, в гостинице 20% гостей, сделавших негарантированное бронирование, и 5%, сделавших гарантированное бронирование, не воспользуются своим заказом, поэтому многие гостиницы стремятся избежать убытков принимают избыточное количество заявок на бронирование. Система сверхбронирования должна быть тщательно продумана и четко регулироваться. Необходимо знать уровень неявки по различным видам бронирования, а именно: исследовать различные группы клиентов, резервирующих номера, чтобы определить, какой процент от общего числа заказанных номеров они занимали ранее. Анализ видов резервирования, времени резервирования и сегментов клиентов, делающих резервирование, позволяет построить модель политики сверхбронирования. Службе бронирования следует использовать эту систему разумно и осторожно, так как случаи отказа гостям, забронировавшим ранее места в гостинице, мешают установлению долгосрочных отношений с ними, их компаниями и их туристическими агентами.

Ни при каких обстоятельствах нельзя переселять в другой отель гостей, которые были переселены в предыдущий раз. Также не рекомендуется переселять гостей со статусом VIP, представителей одной компании и гостей, забронировавших номера на длительный срок. Более подходящим в этой ситуации будет гость, прибывший на одну ночь: и переселение и другой отель не сильно повредит его планам. При необходимости переселения к такому гостю обязательно должен выйти руководитель службы приема и размещения или его заместитель, извиниться за случившееся и объяснить причину, по которой его вынуждены переселить в другой отель.

При переводе гостя в другой отель операторы телефонной станции должны иметь сведения о фамилии гостя, переведенного в альтернативную гостиницу для того, чтобы переадресовать сообщения в другой отель. Если у гостя было сделано бронирование более чем на сутки и он хочет вернуться обратно, то гостиница за свой счет обязана предоставить ему трансферт в любое удобное для гостя время.

В случае возвращения гостя ему следует предложить лучший номер, вручить подарок от отеля и послание от генерального менеджера с извинениями за доставленные неудобства. Это послание высылается в адрес гостя в том случае, если клиент не вернулся в первоначально забронированную гостиницу. Информация обо всех переселениях гостя в другие отели должна быть занесена в специальный документ – лист переселений.

* 1. **Источники получения гостиницей запросов на бронирование номеров**

Существует много источников, из которых гостиницы получают запросы на бронирование мест и номеров. Источники могут быть как постоянными, так и разовыми, эпизодическими.

Постоянные источники заявок на бронирование – туристические компании, фирмы, занимающиеся организацией выставок, симпозиумов, семинаров и т. п., промышленные и прочие компании, имеющие в том месте, где находится гостиница, свой бизнес и нуждающиеся в размещении своих сотрудников или партнеров по бизнесу. К постоянным источникам бронирования относится также централизованное резервирование.

Разовые, эпизодические источники заявок на бронирование – это, как правило, физические лица или компании, у которых возникла необходимость в разовом размещении в гостинице.

Каналами получения заявок на бронирование номеров в гостинице могут быть: телефон, факс, почта, централизованное бронирование, интернет-бронирование.

Телефон. Заявки на бронирование номеров по телефону приходят, как правило, от физических лиц и небольших компаний. При возможности бронирования номера или места, оно проходит последующей схеме:

1. сотрудником отдела бронирования заполняется бланк-заявка на бронирование по телефону, где указывается Ф.И.О. гостя, страна, сроки проживания, количество номеров, категория номеров, контактный телефон, дата приема заявки, ставится подпись сотрудника, принявший данный заказ;
2. далее эти данные вводятся в электронную систему бронирования отеля, где данному заказу присваивается номер брони; заказчику называется фамилия сотрудника, принявшего заказ;

При запросе по телефону от частного лица производится бронирование и выдается номер брони немедленно. Сообщая номер брони, следует подчеркнуть важность этого номера при заселении.

При телефонном запросе на бронирование от компании сотрудник отдела бронирования обязательно просит подтвердить запрос факсом от компании. Подтверждение бронирования гостиницы высылается в этом случае только после получения факса.

В случае запроса по телефону гостиничные номера предлагаются только по базовому тарифу. Всегда следует информировать клиентов об условиях аннуляции и о политике гарантированного и негарантированного бронирования. Завершать разговор рекомендуется благодарностью за звонок и выражением надежды на то, что гость воспользуется услугами отеля.

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. Письма-заявки присылаются на фирменных бланках, в которых должны быть реквизиты компаний, номер контактного телефона и факса, обязательно должна присутствовать печать организации и подпись ответственного лица, направляющего данную заявку в гостиницу. В письме-заявке, кроме просьбы забронировать номер или место для указанного человека или группы людей, должна присутствовать информация о сроках размещения, категории номеров форме оплаты за проживание и другое. Также могут быть указаны дополнительные сведения или просьбы. В настоящее время это самый распространенный способ бронирования, осуществляемый непосредственно гостиницей. На заявку, ответ как положительного, так и отрицательного содержания (отказ) дается обязательно в письменной форме в течение нескольких часов. При отправке бронирования в нем указывается:

* имя и фамилия гостя;
* сроки проживания;
* тип номера;
* цена и услуги, входящие в стоимость номера;
* номер брони;
* имя, фамилия и должность сотрудника, посылающего подтверждение бронирования.

В случае невозможности бронирования высылается вежливый отказ, содержащий извинения, с указанием причины отказа.

Все письма-заявки и ответы на них должны храниться в архиве службы бронирования во избежание каких-либо недоразумений и проблем, которые могут возникнуть при поселении гостей в отеле.

Почта. Письма-заявки на размещение могут поступать в гостиницу по почте в виде заказных писем. Их так же могут доставать в отель курьеры.

Кому:

Вниманию отдела бронирования

От\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Название компании, контактный телефон, факс

Касательно: Договора №\_\_\_ от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата: 25 июня 2006 г.

Заявка на бронирование

Просим забронировать гостиничный(е) номер(а) в отеле

«……………» для следующих лиц:

Фамилия, имя

Фамилия, имя сопровождающего лица

Категория и количество бронируемых номеров:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата заезда:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата выезда:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дополнительная информация:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Просим считать бронирование:

* негарантированным (с автоматической отменой в 18:00 в день приезда)
* гарантированным:

оплата будет произведена:

* кредитной картой □ AMEX □ VIZA □ Diner’s club □ EURO □ JCB №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_действительна до\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* гостем (гостями) в отеле;
* компанией – банковским переводом (гарантийное письмо прилагается);
* другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

встреча в аэропорту □ да □ нет

номер рейса\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Время прилета\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[Подпись с указанием должности и фамилии]

[Печать, штамп заказчика]

Требования к оформлению и содержанию данных заявок такие же, как и к заявкам на бронирование, поступающим по факсу. На заявку, присланную по почте, ответ дается в письменном виде и отсылается по почте в течение одного - двух дней. Большинством отелей разработаны формы заявок на бронирование. Эти формы могут быть высланы потенциальным клиентам при необходимости в размещении. Форма заявки на бронирование может быть также размещена на сайте отеля. Клиентам нужно заполнить графы бланка и переправить его в отель по факсу, почте, e-mail, с курьером.

Централизированное резервирование. Существуют присоединенная сеть бронирования и присоединенная система бронирования.

Присоединенная сеть бронирования – информационный выход в Глобальную сеть бронирования, который упрощает доступ мировых туристических агентств к системе бронирования.

Глобальная сеть бронирования разработана и принадлежит крупным компаниям. Такие компании имеют собственные системы бронирования, которые занимаются не только бронированием номеров или мест в отеле, но и продажей туристических путевок, авиабилетов, прокатом автомобилей и др.

Бронирования часто переходят из одной гостиницы в другую через автоматизированную сеть бронирования. Если одна гостиница полностью забронирована, то после уведомления заказчика это бронирование может быть переведено в другую гостиницу этой же цепочки, находящейся в этой же географической местности.

Такая система бронирования значительно повышает загрузку не только в данной гостинице, но и остальных гостиницах цепи. В целом выигрывает вся цепь. Также это позволяет делиться всей статистической информацией, которая необходима для планирования дальнейшей деятельности по увеличению продаж.

Неприсоединенная система бронирования соединяет независимые гостиницы, т. е. не принадлежащие какой-либо гостиничной цепи.

Наиболее крупные гостиницы заключают контракты с двумя или более Центрами систем бронирования. Гостиница, имеющая неприсоединеную систему бронирования, может получать информацию о бронировании из Глобальной сети бронирования. Для этой цепи создаются объединяющие системы, позволяющие осуществлять информационный выход в Глобальную сеть бронирования и в Интернет-бронирование.

Поэтому неприсоединеная система бронирования позволяет использовать многие преимущества присоединенных систем бронирования.

Интернет-бронирование. На современном рынке гостиничных услуг Интернет-бронирование наиболее прогрессивный и перспективный способ бронирования гостиничных номеров. Интернет предоставляет клиенту возможность самостоятельно выбирать гостиницу, получить информацию о стоимости номера, услугах гостиницы, увидеть выбранный им номер и т. п. При работе Интернетом клиент может задавать наиболее подходящие для него параметры поиска гостиницы. Гостиницы в системе Интернета имеют не только возможность рекламировать свои услуги, но и поддерживать связь со своими постоянными клиентами через электронную почту, предлагая им всевозможные скидки и разнообразные льготы.

Соединяя гостиничную АСУ и систему Интернет - бронирования гостиница и агент имеют возможность оперативного обмена информацией о свободном номерном фонде, о предлагаемых гостиницей категориях номеров и услугах, а также текущих тарифах, скидках, специальных программах для гостей и т. д. примерный порядок работы в Интернет - бронировании таков.

1. Клиент заходит на сайт системы Интернет - бронирования и знакомится с правилами бронирования.
2. Далее он находит себе гостиницу по вкусу и, убедившись в наличии свободных номером и заполнив необходимые информационные поля, отправляет заказ в систему по e-mail.
3. Система автоматически обрабатывает заказ (за исключением нестандартных случаев) и отправляет предварительное подтверждение с условиями внесения предоплаты, а клиент заносится в лист ожидания.
4. После получения соответствующих гарантий от клиента агент дает окончательное подтверждение брони.
5. Копия окончательного подтверждения отправляется в гостиницу.
6. Затем информация о бронировании заносится в график загрузки с последующим автоматическим изменением статуса номерного фонда у агента.

В случае, когда гостиница содержит свою собственную страницу в Интернете, реакция на поступающие заявки является функцией службы резервирования самой гостиницы. При этом процедура взаимодействия выглядит следующим образом.

1. Клиент заходит на сайт системы Интернет - бронирования и знакомится с правилами бронирования.

2. Далее он находит себе гостиницу по вкусу и, убедившись в наличии свободных номеров и заполнив необходимые информационные поля, отправляет заказ прямо в гостиницу по e-mail.

3. АСУ гостиницы автоматически обрабатывает заказ и отправляет предварительное подтверждение с условиями внесения предоплаты, а имя потенциального клиента заносится в лист ожидания.

4. После получения соответствующих гарантий от клиента гостиница дает окончательное подтверждение о бронировании номера или места.

5. Информация о бронировании заносится в график загрузки с последующим автоматическим изменением статуса номерного фонда на Интернет - странице.

Независимо от способа работы в Интернете страница, как правило, выглядит следующим образом.

Месторасположение. Информация о регионе и населенном пункте, от климата до культурно-исторических ценностей, - все, что может привлечь внимание к данному месту: расположение гостиницы, фотографии места, где она находится, адрес, телефоны, описание проезда к гостинице от вокзала или аэропорта.

О гостинице. Номера. Информация об имеющихся в гостинице номерах, их стоимости, фотографии интерьеров номеров.

Сервис. Описание видов сервиса, существующих в гостинице, внутренняя инфраструктура, службы.

Клиенты. Информация о контингенте, проживающем в гостинице, отзывы клиентов.

Бронирование номера. Интерактивная страница для бронирования номера в гостинице, где клиент должен сообщить о себе полную информацию, включая паспортные данные, точную дату и время заселения, длительность проживания, координаты для обратной связи и другие данные. В зависимости от способа работы в Интернете, информация с этой страницы поступает непосредственно в систему Интернет - бронирования или в службу резервирования гостиницы для дальнейшей обработки.

Заявки, размещенные на сайте отеля должны сниматься группой бронирования ежечасно и иметь первоочередной приоритет при бронировании.

* 1. **Подтверждение и аннуляция бронирования**

Подтверждение бронирования – резервирование, подтвержденное специальным уведомлением, высылаемым отелем клиенту. В ответ на запрос клиента в зависимости от наличия свободных мест гостиница делает бронирование и посылает подтверждение о бронировании, содержащее информацию об имени гостя, сроках проживания, категории номера, цене номера и дополнительных услугах, которые могут быть забронированы заранее. Текст подтверждения бронирования должен быть отправлен клиенту на фирменном бланке, на котором указывается номер подтверждения заказа, должность и фамилия ответственного лица отдела бронирования, а также прочие реквизиты. Подтверждение необходимо для того, чтобы гостиница всегда могла доказать, что заказчик был информирован об условиях бронирования в данном отеле.

Обычно конкретный номер не бронируется, а бронируется лишь категория номера, но если гость, особенно из числа постоянных или VIP-клиентов, предпочитает какой-либо конкретный номер, то его пожелание, как правило, учитывается. При бронировании на это необходимо обратить внимание и по возможности предоставить клиенту полюбившийся номер.

Гостиницы могут менять политику цен, а также порядок подтверждения бронирования. Официально опубликованные тарифы на размещение в данной гостинице могут быть изменены без предупреждения клиента, однако не подлежит изменению стоимость номера, указанная в подтверждении о бронировании. Гостинице следует письменно сообщить потенциальным клиентам об изменении тарифов на предоставляемые услуги размещения не менее чем за 30 календарных дней до даты введения.

Условия бронирования различны в разных гостиницах. Во избежание недоразумений клиентам при обращении в гостиницу следует подробно разъяснить эти условия.

Процесс обработки письма-заявки на размещение и оформление подтверждения бронирования происходит следующим образом.

1. При получении письма-заявки на размещение сотрудник отдела бронирования заполняет соответствующий бланк либо вносит наиболее важные данные из письма-заявки на размещение в журнал резервирования номеров. Далее он регистрирует заявку в электронной системе бронирования отеля и присваивает ей порядковый номер. Все бронирования должны быть введены в компьютерную систему в течении 1-2 часов. На основании введенной информации формируется перспективный график загрузки гостиницы. При регистрации заявки на бронирование особое внимание следует обращать на тип бронирования и форму оплаты. При гарантированном бронировании в заявке должны быть указаны реквизиты платежных документов, гарантирующие получение оплаты за номер при неявке гостя или поздней аннуляции бронирования клиентом. Чем больше информации будет внесено в электронную систему бронирования, тем качественнее и быстрее будут происходить процесс поселения и выписки клиентов.
2. Сотрудник отдела бронирования подготавливает подтверждение бронирования, куда вносятся все необходимые данные. Номером подтверждения будут являться тот же номер, под которым была зарегистрирована заявка на размещение. Как правило, в отелях уже имеются бланки подтверждений заявок на бронирование. Они могут представлять собой бланки как уже заложенные в электронную систему бронирования, так и бланки, отпечатанные типографским способом. Подтверждение бронирования необходимо производить на том же языке, на котором была составлена заявка на размещение. Текст подтверждения бронирования во многом зависит от типа бронирования. При гарантированном бронировании указывается период ожидания гостя, после которого, вступают в силу штрафные санкции, применяемые в случае поздней аннуляции заказа на размещение или неприбытия в отель. При негарантированном бронировании указывается время, до которого гость может рассчитывать на получение забронированного им номера. Как правило, текст подтверждения бронирования начинается с благодарности за выбор данного отеля. За основу текстов подтверждения можно взять следующие варианты:

Дата:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кому:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Спасибо, что вы решили остановиться или разместить гостей в нашей гостинице. Подтверждаем бронирование в гостиницу «…….» номера (-ов) для:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С \_\_\_\_\_\_\_20\_\_года по \_\_\_\_\_20\_\_года

Подтвердил бронирование\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность) (подпись)

\* \* \*

Дата:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кому:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Уважаемые господа!

Служба размещения гостиницы «……» подтверждает бронирование и предоставит Вам номер

С\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Согласно вашей заявке.

Спасибо, что Вы выбрали нашу гостиницу

С уважением,

Отдел бронирования гостиницы «……»

В первом подтверждении речь идет о пока негарантированном бронировании. Во втором – о гарантированном бронировании.

Кроме условий и порядка бронирования, в текстах подтверждений гостей могут информировать о порядке визовой поддержки, условиях питания, трансфера, времени заезда и расчетного часа в гостинице, а также давать ответы на любые интересующие клиентов вопросы.

1. Сотрудник отдела резервирования посылает подтверждение бронирования по номеру факса, указанного в письме-заявке на размещение от компании, фирмы или частного лица. Сотрудник должен убедиться в том, что подтверждение бронирования получено адресатом по факсу, а полном объеме, без искажений. Подтверждением благополучного получения послания в этом случае будет ответ «ОК» на специальном бланке-рапорте, выдаваемом факсом. В случае получения нечеткого послания факс выдаст «Error» или «Poor line condition».
2. Все зарегистрированные письма-заявки на размещение, подтверждения бронирования на эти заявки и положительные подтверждения приема факса адресатом сортируется по датам заезда, и хранятся в отделе бронирования до момента прибытия гостя в отель. Это необходимо для подтверждения деталей размещения при заезде гостя. После отъезда гостей эти документы архивируются на случай уточнения каких-либо деталей о проживании клиента в прошлом.

Иногда в бронировании происходят какие-либо изменения. Клиенты не полностью аннулируют заказ, а лишь частично меняют условия. Это касается, прежде всего, сроков проживания, количества персон, категории номера, особых пожеланий гостя. Такие изменения фиксируются сотрудниками отдела бронирования в специальном бланке или делаются пометки в журнале регистрации заявок на размещение. Все изменения в бронировании должны быть также внесены в компьютерную систему.

Если изменения возможны, то сотрудник отдела бронирования вносит изменения в уже имеющиеся подтверждения, корректирует отдельные детали бронирования и высылает в адрес клиента факс с пометкой «переподтверждение».

Сотруднику отдела бронирования следует сообщить об изменениях в те отделы, которых эти изменения касаются. Если бронь невозможно изменить из-за занятости отеля в запрашиваемые даты, то нужно предложить клиенту альтернативные числа и категорию номера, а также спросить, хочет ли он быть включенным в лист ожидания. Листы ожидания проверяются ежедневно. Если номера освобождаются, сотрудники отдела бронирования звонят клиентам, внесенным в лист ожидания. Если бронирование невозможно по тем или иным причинам, то в таком случае отдел бронирования высылает официальный отказ в размещении, содержащий извинения, причину отказа, сообщает период улучшения ситуации со свободными номерами и выражает надежду на дальнейшее сотрудничество. Текст отказа может выглядеть следующим образом:

Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кому: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Уважаемые господа!

Руководство гостиницы «……» приносит Вам свои извинения. В связи с полной занятости номерного фонда гостиницы мы не сможем разместить Вас с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ как было указанно Вашей заявке. Мы зарегистрировали Вашу заявку и, как только у нас появятся свободные номера, мы сразу сообщим Вам об этом.

Надеемся на дальнейшее сотрудничество.

С уважением, Генеральный директор гостиницы «……» Иванов И.И.

Аннуляция бронирования. Служба бронирования выполняет не только бронирование номеров, но и производит аннуляцию заказов на бронирование. Все операции по бронированию, изменениям, отменам должны быть письменно зафиксированы и внесены в компьютерную программу. Для удобства в работе бланки «Новое резервирование», «Изменение», «Отмена бронирования» имеют разный цвет.

Аннуляция негарантированного бронирования. Сотрудник отдела бронирования должен запросить имя гостя, адрес, количество забронированных номеров, дату заезда и отъезда, а также номер подтверждения, если таковой существует. Эта информация помогает правильно осуществлять аннуляцию бронирования. После того как была произведена аннуляция бронирования, сотрудник отдела бронирования называет гостю номер аннуляции заказа и спрашивает, будет ли гость осуществлять какое-либо другое бронирование. Сотрудник должен удостовериться, что заказ на бронирование отмен и создан документ аннуляции бронирования с соответствующим номером.

Аннуляция гарантированного бронирования. Большинство компаний международных платежных систем, выдающих кредитные карты, позволяют взимать штрафы в случае неприбытия гостя только при том условии, если отель выдает особый номер аннуляции. При заблаговременной аннуляции бронирования гостем, во избежание недоразумений, особенно финансовых, сотрудники отдела должны руководствоваться установленными правилами аннуляции гарантированного бронирования по кредитной карте.

1. Запрашивается информация о бронировании номера. Эта информация включает имя гостя, его адрес, количество забронированных номеров, даты заезда и выезда, номер бронирования. В процессе отмены бронирования гостю также сообщается номер аннуляции. Сотрудник отдела бронирования должен объяснить клиенту, что номер аннуляции должен быть сохранен как гарантия своевременной аннуляции бронирования в случае возникновения каких-либо финансовых претензий со стороны отеля. Номер аннуляции состоит из даты, инициалов и кода сотрудника, осуществляющего аннуляцию.
2. Отмечается, что бронирование номера аннулировано, документу присваивается соответствующий номер аннуляции, а также проставляется дата аннуляции. Если аннуляция производится не самим гостям, а по его просьбе, то проставляется имя того, кто производит аннуляцию.
3. Номер аннуляции бронирования вносится в общую ведомость.
4. Все сведения данной аннуляции вносятся в базу данных компьютера отеля для статистики, анализа и дальнейшей выработки политики отеля в плане резервирования номеров. Эта информация сохраняется в памяти компьютера до следующего приезда гостя.

Действия по отмене бронирования, сделанного по предоплате, в разных отелях могут различаться между собой. Предоплата должна быть возвращена гостю после процесса аннуляции бронирования. Возможно письменное подтверждение аннуляции, высылаемое отелем в адрес клиента, турагентства или компании.

Если запрос на отмену заявки пришел по факсу, то сотрудник бронирования высылает письмо-подтверждение отмены.

**Глава 2.**

**2.2 Использования систем автоматизации управления и бронирования**