

Лекція 5

(2 години)

з дисципліни «Організація готельного обслуговування»

Змістовий модуль 2. Технологія роботи служби прийому та розміщення.

Тема 2.2. Технологія бронювання та реєстрації в готелі.

ПЛАН:

1. Автоматизовані програми. Продаж готельних місць через різноманітні комп'ютерні системи. Інтернет.
2. Види бронювання.
3. Анулювання. Робота з типовими заявками на бронювання.

1. Автоматизовані програми. Продаж готельних місць через різноманітні комп'ютерні системи. Інтернет.

Технологія on-line бронювання полягає в миттєвому відображенні реальної інформації про наявність місць по поточним тарифам з можливістю негайного підтвердження факту бронювання. На практиці дві основні функції on-line систем часто представлені окремо і розмежовуються рівнями доступу для різних типів клієнтів:

- ☐ можливість перегляду наявності місць надається всім користувачам Internet,
- ☐ можливість миттєвого бронювання з підтвердженням надається після отримання фінансових гарантій оплати.

В даний час зустрічається велике різноманіття систем бронювання туроператорів, що пов'язано зі специфікою туристичного продукту, яку представляють туроператором для реалізації на ринку туристичних послуг.

Варіанти on-line бронювання турів:

Класичний варіант: покроковий варіант бронювання. Бронювання туру або окремої послуги виконується крок за кроком, наприклад, перший крок - вибір країни, другий - вибір курорту (напрямки), третій - вибір передбачуваної дати заїзду і т.д. Такий варіант бронювання зручний для складних або комбінованих турів, де за програмою туру є великий вибір альтернатив. Для прикладу: якщо тур в візову країну, то для кого-то з туристів віза потрібна, комусь ні, одні туристи замовляють собі екскурсію, інші ні. У цьому варіанті можна організувати бронювання складних заявок, коли не всі туристи летять одним рейсом, не всім потрібен трансферт або страхівка і т.д.

Багато туроператорські компанії закривають вхід в систему паролем, який можна отримати, зареєструвавшись на спеціальній реєстраційній формі у цих туроператорів.

Бронювання через кошик замовлення: турагент здійснює навігацію по сайту, працює з прайс-листами. У прайс-листах ціна є ресурсом, який можна покласти в кошик замовлення. Сформувавши з різних складових кошик замовлення (це можуть бути як готові туристичні пакети, так і окремі послуги або пакети послуг), ці послуги можна забронювати. За допомогою даного варіанту бронювання зручно організовувати продаж готових пакетних турів, а також окремих послуг.

Бронювання через динамічний прайс-лист: увійшовши в меню on-line бронювання, турагент бачить прайс-лист. За допомогою набору фільтрів можна виконати відбір необхідного турпродукту, далі клацанням мишки по сподобалася ціною відбувається бронювання. Даний варіант бронювання популярний для масових напрямків (Туреччина, Єгипет, Кіпр та ін.). Кількість кроків в цьому варіанті бронювання - максимум 3-4.

Бронювання туру через підбір оптимальної ціни, готелю, спец-пропозиції, і т.д. За допомогою цього варіанта бронювання зручно виконувати підбір туру за сукупністю критеріїв пошуку, таких як назва курорту, зірковість готелю, сервіс в готелі, харчування, передбачуваний діапазон цін і т.д.

Бронювання круїзів. Щоб правильно підібрати і забронювати круїз, клієнт повинен отримати великий обсяг інформації - опис круїзної компанії, самого круїзного судна, розклад його руху, ціни на каюти, опис кают, штрафні санкції круїзних компаній та ін.

Бронювання автобусних турів. У автобусних турів є своя специфіка. Як правило, це тури зі складними маршрутами по багатьом містам і країнам. В on-line-бронювання автобусних турів необхідно показати точний маршрут руху, реальну завантаження транспортного засобу, зайняті / вільні місця, хто буде сусідом - чоловік чи жінка.

Бронювання послуг санаторно-курортного та відновлювального лікування. У таких системах головне - здійснити кваліфікований підбір санаторію за медичними показаннями і перевагам пацієнта. Підбір здійснюють автоматизовані експертні системи. Для правильного підбору об'єкта санаторно-курортного та відновлювального лікування вказують перелік захворювань, специфічні дані про пацієнта (можливе час лікування, місце проживання, клімат і т.д.). Для вибору пацієнту надають великий обсяг медичної інформації про санаторії. Коли вибір зроблений, починається робота з бронювання.

Як правило, системи бронювання туроператорів мають набір додаткових динамічних Web-сторінок, що дозволяють в режимі on-line переглядати різну оперативну інформацію: стоп-сейл листи, наявність місць в готелях, розклад і завантаження авіарейсів, робота з заброньованими турами.

Основні види систем бронювання

Існують такі основні види систем бронювання:

- ☐ глобальні системи бронювання (Sabre, Galileo, Worldspan Amadeus);
- ☐ національні системи бронювання
- ☐ корпоративні системи бронювання (готель Маріотт і ін.);
- ☐ системи бронювання готельних брокерів (www.uts.com - представництво найбільших готельних брокерів і ін.);
- ☐ Internet-системи бронювання (1001hotels.ru, www.alean.ru і ін.).

Глобальні системи бронювання (Global Distribution Systems).

Глобальні системи бронювання, засновані на всесвітній інтеграції внутрішніх баз даних та систем обліку, є об'єднанням готелів, які самостійно надають інформацію про себе, вказують ціни і наявність місць за допомогою бек-офісів, встановлених в готелях, або через Internet. Тим самим готелі стають доступними для будь-якого користувача Internet, що підвищує їх продаж. При бронюванні послуги замовлення безпосередньо піде до свого постачальника послуг.

Характеристики основних GDS

SABRE заснована в 1964 р авіакомпанією «American Airlines», штаб-квартира в м Тулса, штат Аклахома, США, персонал - 6500 осіб в 45 країнах світу, ресурс - 420 авіакомпаній, 58000 готелів, 53 компанії з оренди авто, 9 круїзних і 33 залізні дороги, 232 туроператора, користувачі - 60000 турагентств.

AMADEUS заснована в 1987 р трьома великими європейськими авіакомпаніями - «Air France», «Iberia», «Lufthansa». Штаб-квартира - Мадрид, Іспанія (офіс з розвитку - Софія Антиполіс, Фракція, головний комп'ютер - Ердінг, Німеччина), персонал - 4250 чол., Ресурс - 470 авіаліній, 59600 готелів, 48 компаній з оренди авто, всі основні круїзи, залізні дороги, пороми, страхові компанії і сотні туроператорів, користувачі - більш 70000 турагентств і стійок авіакомпаній. На російському ринку присутній з 1964 р і має представництва в ряді міст. В

системі «AMADEUS» представлені ресурси провайдерів «ABIA», «ГОТЕЛІ», «АВТОМОБІЛІ», «Страхування».

GALILEO заснована в 1987 р, Власники - Air Lingus, Air Canada, Alitalia, Austrian Airlines, British Airways, KLM, Olympic Airways, Swissair, TAP Air Portugal, United Airlines and US Airways, штаб-квартира в Parsippany, Нью-Джерсі, США, персонал - 3000 осіб в 116 країнах світу, ресурс - 500 авіакомпаній, 51000 готелів, 31 компанія з оренди авто, всі основні круїзні компанії, 430 туроператорів, користувачі - 47000 турагентств. З 1999 р компанія GALILEO відкрила власне представництво в Росії. Користувачами даної системи є більше 200 російських турфірм, 80% з них московські агентства.

WORLDSPAN заснована в 1991 р в результаті злиття комп'ютерної системи бронювання «DATA» II (власник - авіакомпанія Delta Air Lines і «PARS» (власники - авіакомпанії «Trans World Airlines»), штаб-квартира - Атланта, Джорджія, США, персонал - 3000 чоловік в 50 країнах світу, ресурс - близько 400 авіакомпаній, близько 50000 готелів, компанії з оренди авто, всі основні круїзні компанії, найбільші американські туроператори, користувачі - близько 20000 турагентств.

Більшість GDS надає Internet-інтерфейс до своїх баз даних.

2. Види бронювання.

Обслуговування у готелі — це система заходів, що забезпечують високий рівень комфорту та задовольняють найрізноманітніші побутові, господарські і культурні запити гостей. З кожним роком ці запити і вимоги до послуг підвищуються. Причому, чим вища культура і якість обслуговування гостей, тим вищий імідж готелю, тим привабливіший він для клієнтів і тим успішніша його діяльність.

Висока якість обслуговування туристів забезпечується колективними зусиллями працівників усіх служб готелю, постійним і ефективним контролем з боку адміністрації, проведенням роботи з удосконалювання форм і методів обслуговування, вивчення і впровадження передового досвіду, нової техніки і технологій, розширення асортименту та вдосконалення якості наданих послуг.

Послуги проживаючим може надавати персонал готелю (сервісне і номерне обслуговування) і персонал інших підприємств (підприємства торгівлі, перукарня, медпункт тощо), розташованих у готелі.

Процес обслуговування гостей у готелях усіх категорій можна подати у вигляді таких етапів:

- попереднє замовлення місць у готелі (бронювання);
- прийом, реєстрація і розміщення гостей;
- надання послуг проживання і харчування;
- надання додаткових послуг проживаючим;
- остаточний розрахунок і оформлення виїзду.

Попереднє замовлення місць, реєстрація при поселенні, розрахунок за проживання і надані послуги, оформлення виїзду здійснює служба прийому і розміщення. До складу цієї служби входять черговий адміністратор, портьє, касир і паспортистка. У багатьох готелях України ця служба має англійську назву «Reception».

Служба прийому і розміщення є першим підрозділом, з яким знайомиться гість, прибуваючи у готель. Враження, отримані від цього знайомства, багато в чому формують відгуки гостей про якість обслуговування в готелі у цілому.

Відповідно до встановлених правил надання готельних послуг в Україні, готель має забезпечити цілодобове оформлення споживачів, що прибувають у готель і виїжджають з нього. Саме тому робота служби прийому і розміщення має змінний характер.

Функції служби прийому і розміщення

Основними функціями служби прийому вважаються:

- бронювання місць у готелі;
- реєстрація і розміщення туристів;
- оформлення розрахунків при виїзді гостя, надання різної інформації.

Посадові обов'язки працівників служби прийому, а також навички і знання, необхідні для їх виконання, визначаються професійними стандартами.

Служба прийому і розміщення повинна забезпечувати максимальне завантаження готелю, запобігаючи простоям. При реєстрації й оформленні виїзду працівники служби здійснюють розрахунок за проживання в готелі і додаткові послуги. При виписці перевіряють рахунок гостя, уточнюють усі його витрати за час проживання і приймають оплату. Велику важливість має контроль за виїздом, щоб не допустити від'їзду гостей, що не сплатили за рахунком.

Черговий адміністратор, починаючи роботу, має переглянути журнал із записами попередньої зміни. В ньому фіксується інформація про те, що відбулося за зміну, про потреби гостей, що звернулися до служби в цей проміжок часу, але не задоволених за якихось причин. Перед початком роботи необхідно також переглянути інформацію про наявність вільних місць і заявки на поточну добу. До обов'язків адміністратора входить також і облік використання номерного фонду.

До обов'язків *порт'є* відноситься збереження і видача ключів від номерів проживаючих за карткою гостя, а також відповідь на запитання гостей щодо якої-небудь інформації або отримання послуги.

Касир контролює своєчасну оплату всіх видів послуг, одержує оплату за проживання при розрахунку готівкою і складає касові звіти для бухгалтерії.

Паспортист перевіряє паспортні дані, правильність їхнього занесення до реєстраційної картки, контролює терміни дії віз.

Технологія бронювання місць і номерів у готелі

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 у даному регіоні, прогножуючи попит на місця та аналізуючи завантаження номерів у минулі і поточний періоди, відділ бронювання разом зі службою маркетингу планує діяльність готелю.

Під час проведення масових заходів попит на готельні місця в кілька разів збільшується. Для готелів вигідно бронювати місця для заходів з великим числом учасників, тому що в цьому випадку попереднє замовлення здійснюється задовго до події і ризик його ануляції (тобто відмовлення від заздалегідь замовленого місця) невеликий.

Завантаження готелю залежить від сезону, ділової активності в даному регіоні, економічної і політичної ситуації. В часи політичної нестабільності інтерес туристів до даної місцевості знижується через неможливість забезпечити безпеку перебування. У пік сезону готель може йти на подвійне бронювання.

Подвійне бронювання — це підтвердження майбутнього надання місць у готелі одночасно двом клієнтам на ту саму дату. Йдучи на це, готель іде на ризик, оскільки можуть одночасно приїхати обидва клієнти. Цей ризик виправдовується тоді, коли він ретельно вираховується на основі багаторічного досвіду роботи готелю, на основі знання того, яку кількість в середньому складають анульовані заявки. Але якщо обидва клієнти приїхали в готель, то місце одержує той, хто приїхав раніше. Для розташування клієнта готель має зв'язок з фірмами, що здають в оренду житло, або з поруч розташованими готелями, куди можна переадресувати клієнта. Іноді відділ бронювання пересилає заявку на бронь в інший готель, що і

підтверджує клієнтові, що йому буде надане місце, але в іншому готелі. У цьому випадку необхідно одержати згоду клієнта на зміну готелю.

І для готелю, і для гостя бажано, щоб номери були заброньовані заздалегідь, і чим раніше, тим краще. За правилами надання готельних послуг, готелі мають право укласти договір на бронювання місць, шляхом складання документа, підписаного двома сторонами, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного та іншого зв'язку, що дозволяє достовірно встановити, що заявка виходить від споживача.

Якщо організація регулярно користується послугами готелю, то їй вигідніше укласти договір на певний термін. Тоді готель надає місця для проживання туристам, направленим цією організацією. Для організацій, що регулярно постачають клієнтів, готель встановлює знижки на оплату проживання і деякі послуги.

У договорі між готелем і такою організацією зазначається, в які терміни має бути подана заявка на розміщення туристів, коли і яким чином здійснюється сплата.

Є кілька способів забронювати номер або місце в готелі: письмовий, усний і через Інтернет.

Поштою або за допомогою факсу клієнт надсилає до готелю лист-заявку. Таку саму заявку можна оформити й у готелі у відділі бронювання. Робота із заявками вимагає великої уваги.

Кожна заявка на бронювання й ануляція замовлення повинні бути зареєстровані.

Якщо менеджери з бронювання не скасували вчасно замовлення, то номер може залишитися непроданим доти, поки не виявиться помилка. Лише заявка на фірмовому бланку може служити підтвердженням на оплату замовленого номера.

На заявці організації, що бронює номер, обов'язково повинні бути наведені реквізити цієї організації (назва, адреса, телефон, факс, номер рахунку в банку).

У будь-якому випадку заявка повинна містити такі відомості:

- кількість і категорії номерів;
- терміни проживання в готелі;
- прізвища приїжджаючих;
- форма оплати (безготівковий або готівковий розрахунок, реквізити організації, що оплачує).

Заявку реєструють і підтверджують, або відмовляють тим же чином, яким вона була отримана. При телефонному бронюванні дуже важливе уважне ставлення до клієнта, оскільки враження від цієї розмови визначить його відношення до готелю в цілому. Для клієнта важливо, як довго він буде чекати відповіді, оскільки за нормами слухавку мають зняти максимум **через п'ять гудків**.

Знімати трубку повинен співробітник, що володіє інформацією про завантаження готелю. У готелях, що приймають замовлення на номери по телефону, розроблені спеціальні бланки. У них необхідно лише робити відмітки в потрібних графах, а не записувати цілком заявку.

Такі самі бланки можуть бути й у спеціальному розділі комп'ютера відділу бронювання. При телефонному бронюванні потрібне підтвердження в письмовому вигляді.

Спосіб бронювання через мережу Інтернет відкриває широкі можливості для готелів і клієнтів. При бронюванні через мережу Інтернет замовлення місць може бути здійснене у готелі, розташованому в іншому місті або навіть у іншій країні. Перевагою автоматизованої мережі є те, що бронювання може бути переадресоване в будь-який інший готель певного ланцюга, що знаходиться в цьому місті.

Замовити місце в готелі через комп'ютерну мережу можна по телефону. Диспетчер по комп'ютерній мережі зв'язується з готелем і з'ясовує можливість бронювання. Цей спосіб не дуже зручний, оскільки потрібно багато часу для з'ясування умов бронювання і розміщення.

Є ще два варіанти бронювання за допомогою комп'ютера: готель має власну Інтернет-сторінку або є членом однієї із систем Інтернет-бронювання (Академсервіс, WEB International, Nota Bene тощо). Системи стають все більш популярними через дуже широкі пропонувані

можливості при досить невеликих витратах. Ефективність цього способу залучення клієнтів тим вища, чим менший час відповіді на отримане замовлення. Швидкість відправлення підтвердження багато в чому залежить від ступеня автоматизації процесу обробки заявок, що надходять, і від чіткості взаємодії готелю й агента.

Грамотна організація обміну інформацією між двома цими ланками дозволяє скоротити час одержання клієнтом підтвердження до мінімуму (в ідеалі так званий on-line має займати не більше 7 секунд).

З'єднавши готельну АСУ і систему Інтернет-бронювання, готель і агент одержують можливість оперативного обміну інформацією про вільний номерний фонд, про пропоновані готелем категорії номерів і послуги, а також про поточні тарифи, знижки, спеціальні програми для гостей тощо. Одержавши можливість як завгодно частого відновлення тарифів, готель у свою чергу зможе вести більш гнучку цінову політику й адекватно реагувати на попит.

У даній системі бронювання відбувається таким чином. Клієнт заходить на WEB-сайт системи Інтернет-бронювання і знайомиться з правилами бронювання. Далі він вибирає готель. Переконавшись в наявності вільних номерів, заповнивши необхідні інформаційні поля, він відправляє замовлення в систему електронною поштою.

Система автоматично обробляє замовлення (за винятком нестандартних випадків) і відправляє попереднє підтвердження з умовами внесення передоплати, а клієнт заноситься до листа очікування. Після одержання відповідних гарантій (передоплати, гарантійного листа тощо) від клієнта останній одержує від агента остаточне підтвердження броні. Копія остаточного підтвердження відправляється в готель. Тут бронь заноситься до графіку завантаження з наступною автоматичною зміною.

Якщо готель має свою власну сторінку, реакція на заявки, що надходять, є функцією служби резервування самого готелю.

Інтернет дає можливість, не виходячи з дому, без посередників отримати необхідну інформацію про готель, побачити, як оформлені номери.

При телефонному або комп'ютерному бронюванні існує небезпека раптового припинення резервування, і тоді клієнт, що не одержав підтвердження, може прибути для реєстрації і не одержати номер, оскільки може не виявитися вільних місць.

За заявками відділ бронювання може скласти перспективний план завантаження готелю на певний період (рік, місяць, тиждень) і план завантаження на поточний день.

Відділ бронювання повинний постійно взаємодіяти зі службою прийому і розміщення, що подає інформацію про завантаження номерів у поточний час. Якщо ж звіт про завантаження складений неправильно, то менеджери можуть винести неправильне рішення, що стосується прогнозів завантаження. А коли номер залишається непроданим, це знижує доходи готелю.

Бронювання, підтверджене спеціальним повідомленням, що висилається готелем клієнтові, називається підтвердженим. Для одержання підтвердження про резервування потрібно якийсь час, щоб повідомлення про резервування надійшло до клієнта поштою або факсом. Звичайно в підтвердженні вказуються номер реєстрації заявки, дата передбачуваного прибуття і вибуття гостя, тип замовленого номера, число гостей, число ліжок, що вимагаються, а також будь-які вимоги гостя, що спеціально обумовлюються. Клієнт бере із собою в готель це підтвердження на випадок будь-яких непередбачених ситуацій. Але таке підтвердження не завжди є гарантією для клієнта, оскільки існує правило: якщо гість не приїхав до 18 години, бронь знімається в тому випадку, коли в цьому є необхідність для готелю.

Гарантоване бронювання — це бронювання зі спеціальним підтвердженням готелю про те, що він гарантує клієнтові одержання їм замовленого номера. Таке підтвердження необхідне, якщо є ймовірність, що гість може прибути в готель із запізненням. На таких умовах номер залишається вільним до прибуття гостя. Зручність гарантованого резервування полягає в тому, що гість намагатиметься анулювати замовлення, якщо побачить, що не зможе ним скористатися. При такому підтвердженні готель матиме точну картину наявності вільних номерів.

Іншою формою гарантованого бронювання може бути депозитна (авансова) оплата. У деяких ситуаціях (наприклад, у пік сезону відпусток) для того, щоб уникнути простою номерів

через неявку очікуваного гостя, готель може попросити переказати авансом вартість проживання протягом одного дня або навіть усього терміну. Передоплата потрібна і при розміщенні туристської групи. Це теж спосіб боротьби з «неявками».

Відповідно до правил надання готельних послуг у випадку запізнення споживача з нього стягується, крім плати за бронювання, також плата за фактичний простій номера (місця в номері), але не більш ніж за добу. При запізненні більш ніж на добу бронь анулюється. У випадку відмови споживача сплатити бронь його розміщення в готелі здійснюється в порядку загальної черги.

Адміністрація готелю встановлює обумовлений розмір сплати за бронь. Звичайно з індивідуальних туристів беруть 50 % від тарифу номера або місця в номері. Для туристських груп передбачені знижки за бронювання, проживання і навіть деякі послуги. Обсяг знижки залежить від числа людей у групі, терміну проживання. У середньому за бронювання місць для туристської групи береться оплата в розмірі 25 — 35% від тарифу.

Контрольні питання:

- 1. З яких технологічних процесів складається технологічний цикл обслуговування гостей в готелі?*
- 2. Дайте визначення поняттю бронювання.*
- 3. Які ви можете назвати види бронювання? Способи бронювання.*
- 4. На яку готельну службу покладено функцію бронювання?*
- 5. Визначте особливості гарантованого і негарантованого бронювання.*
- 6. Анулювання. Види анулювання.*