**Тема 6.  Організація роботи служби прийому і розміщення. Організація і технологія**[**бронювання**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198836&displayformat=dictionary)**послуг.**

**Мета заняття:** Знати правила перебування [турист](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198912&displayformat=dictionary)ів в готелі. Розумітися на технологічних операціях та розробці технологічного процесу виробництва готельних послуг – “прибуття – проживання – виїзд”. Вміти оформлювати форми при первинному обліку гостей. Знати технологію бронювання. Вміти здійснювати бронювання місць у готелі для різних категорій [турист](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198912&displayformat=dictionary)ів.

**План роботи**

1. Організація прийому і розміщення [тур](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)истів.

2. Порядок документального оформлення гост на підприємстві готельного господарства.

3. Організація роботи служби обслуговування.

4. Відповідальність підприємств готельного господарства за збереження майна.

5. Сутність послуги бронювання в готелі

6. Переваги та недоліки гарантованого бронювання

7. Переваги та недоліки негарантованого бронювання

8. Переваги та недоліки понад бронювання (овербукинг)

9. Технологія бронювання

10. Технологія анулювання

**Хід роботи**

Студентам належить усвідомити, що для здійснення замкнутого технологічного циклу обслуговування гостей в готелі передбачено основні служби: службу [**бронювання**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198836&displayformat=dictionary); службу прийому та розміщення; службу експлуатації номерного фонду. Треба усвідомлювані, що служба прийому та розміщення є контактною службою підприємства, тому доцільно зосередити увагу на;

-     вивченні основних функцій та завдань служби прийому і розміщення;

-     основних вимогах до організації служби прийому і розміщення;

-     правилах перебування туристів у готелі;

-     можливостях автоматизації робочих місць працівників служби прийому і розміщення.

Вивчаючи тему, студент повинен зосередити увагу на розумінні технологічного процесу виробництва готельних послуг у системі «прибуття - проживання - виїзд». Важливим аспектом при цьому є засвоєння етапів прийому туристів у підприємствах, об’єднаних в єдиний технологічний ланцюг.

Слід звернути увагу на вивчення роботи щодо документального оформлення туристів у підприємствах готельного господарства з використанням форм документів, затверджених на галузевому рівні. Важливо ознайомитися з документально-інформаційним потоком при первинному обліку гостей:

-     громадяни України;

-     іноземні громадяни.

Студентам потрібно ознайомитись із технологією прийому та реєстрації в готелі: «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Надання розміщення і та додаткових послуг», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді». Важливим аспектом щодо засвоєння матеріалу є вивчення обслуговуючих циклів «Інформаційні технології», «Визначення послідовності завантаження готелю», «Опрацювання і рух заявки», «Підтвердження заявки», «[Нічний аудит](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198883&displayformat=dictionary)», «Касовий звіт».

Важливо ознайомитися з порядком оформлення за додаткове ліжко, за продовження перебування в номері, за переселення в інший номер, оформлення туристичних груп, оформлення індивідуальних гостей.

Під час вивчення теми слід звернуті: увагу на робочу з організації бронювання місць у підприємствах готельного господарства та засвоїти функції даної служби:

-     прийом та [ануляція](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198800&displayformat=dictionary) заявок;

-     складання необхідної документації (графіків заїздів, карти руху номерного фонду тощо).

Студентам потрібно ознайомитись із документацією: графіками заїзду на кожен день (тиждень, місяць, квартал, рік), картами руху номерного фонду. Студентам потрібно засвоїти що прийом заявок на бронювання може здійснюватися телефоном, факсом, поштою (лист або телеграма), за допомогою комп'ютерних систем бронювання. Крім того, потрібно вивчити як здійснюється підтвердження заявок, страхування готелю від неявки гостей.

Важливо засвоїти існуючі тиші резервування (бронювання): гарантоване бронювання; негарантоване бронювання; понад бронювання (овербукннг). Знати технологію бронювання та анулювання послуги як для індивідуальних гостей так і для груп [**тур**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)истів.

**Рекомендовані джерела:**

*Основна література:* *11,12,15,17*

*Додаткова література :,23,25,28*

*Internet-ресурси: 36,37,38,39,40,41,42*

**Завдання для студентів**

***Завдання 1.***Визначити кількість діб мешкання клієнта у готелі з[**гід**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198846&displayformat=dictionary)но з чинними «Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні» за такими даними: 1800 грн / добу

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Заїзд | | Виїзд | | Кількість діб мешкання |
| дата | години | дата | години |
| 1 | 01.02 | 18:00 | 02.02 | 15:00 | 1 д. 3 год. |
| 2 | 04.02 | 13:00 | 05.02 | 2:00 | 1 д. |
| 3 | 07.02 | 5:00 | 09.02 | 3:00 |  |
| 4 | 29.02 | 9:00 | 02.03 | 23:00 |  |
| 5 | 03.03 | 11:00 | 05.03 | 14:00 |  |
| 6 | 06.03 | 15:00 | 08.03 | 6:00 |  |
| 7 | 09.03 | 19:00 | 12.03 | 21:00 |  |
| 8 | 11.03 | 17:00 | 13.03 | 11:00 |  |
| 9 | 14.03 | 16:00 | 17.03 | 20:00 |  |
| 10 | 16.03 | 14:00 | 18.03 | 13:00 |  |

***Завдання 2*.**Громадянин Петренко В.А. оселився у готелі «Бристоль» в м. Київ 29 травня о 900 і мешкав до 4 червня 2100 у 2–місному номері за бронею. Ціна номера – 2500 грн Виконайте розрахунок кількості ліжко-діб мешкання і заповніть форму №4–г.

***Завдання 3*.**Громадянин Василенко І.О. оселився у готелі «Корона» в м. Євпаторії за бронею 9 квітня о 1000 і мешкав до 10 квітня 800 в 1–місному номері. Серед додаткових послуг йому були надані міні-бар та ноутбук, які оплачуються додатково. Ціна номера – 850 грн, міні-бара – 60 грн, ноутбука – 50 грн Виконайте розрахунок кількості ліжко-діб мешкання і вартості додаткових послуг, заповніть форму №4–г.

***Завдання 4*.**. До готелю «Харків» у м. Харкові 5.05 о 1200 прибула група в кількості 15 осіб й мешкала до 8.05. 1300 . Група туристів була розміщена в двомісних номерах без зручностей. Ціна місця – 360 грн Попередня заявка була направлена до готелю 22.04 на 16 осіб. Проведіть розрахунок і заповніть авансовий рахунок; форму №8–г, рахунок-фактуру (перевірте необхідність доплати або повернення грошових коштів).

***Завдання 5. Ситуаційні завдання***

1. На адресу власника готелю надійшов усний запит від туристичної фірми на бронювання готельних послуг. Які умови необхідно виконати, щоб запит вважався прийнятим?
2. Група туристів у складі 13 чоловік буде проживати в готелі з[**гід**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198846&displayformat=dictionary)но з укладеним контрактом 15 днів. Після закінчення семи днів відбулася зміна цін на готельні послуги. Чи необхідно у цьому випадку власнику готелю дотримуватися цін, передбачених контрактом? Після закінчення якого строку з моменту їхньої зміни можуть застосовуватися нові ціни?
3. [Турагент](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198910&displayformat=dictionary), що уклав контракт з готелем і направив у готель групу туристів, прийняв на себе зобов'язання щодо сплати рахунку за надані послуги. Рахунок був сплачений протягом 36 днів від дня його одержання.

–   Чи вчасно сплатив рахунок турагент?

–        Які суми повинен виплатити турагент у випадку пропущення встановлених строків сплати рахунку?

4. Турагент анулював замовлення на надання готельних послуг в терміни, передбачені контрактом. Упродовж якого часу з моменту ануляції повинна бути повернута турагенту сума, отримана власником готелю як попередня оплата? Вкажіть порядок сплати турагенту, якщо розрахунки не зроблені у встановлений термін

5. Турагент повідомив за 10 днів до дати  прибуття  групи туристів,  що замовлення на надання готельних послуг анулюється. Чи стягується в цьому випадку компенсація? Які розміри компенсації передбачені? Які мінімальні строки для ануляції існують у готелях, призначених для груп туристів у «сезон пік»?

6. Відповідно до «Правил надання готельних послуг» в договорі про падання готельних послуг індивідуальним туристам за ануляцію обслуговування на строк від трьох діб й більше в «мертвий» сезон передбачена компенсація в розмірі добової вартості всіх замовлених готельних послуг. Який розмір компенсації передбачений за ануляцію обслуговування на строк менше трьох діб й від трьох діб і більше в «сезон пік»?

**Тестові завдання**

1. *Безпосереднім виробництвом послуг в готелі займається:*

а) господарська служба;

б) служба бронювання;

в) відділ кадрів;

г) технічна служба;

д) інженерна служба;

е) служба експлуатації номерного фонду.

2. *До структури служби прийому і розміщення не входить:*

а) відділ комутації;

б) відділ маркетингу і продажів;

в) розрахунково–касовий відділ;

г) відділ бронювання.

3. *До функціональних обов’язків консьєржа входить:*

а) інформаційне обслуговування гостей;

б) контроль потоку автомобілів перед входом;

в) надання транспорту готелю в оренду;

г) замовлення квитків для гостей;

д) видача ключів від номерів;

е) доставка пошти, приватних повідомлень до номера.

*4. Документ, в якому регламентується питання про вимоги до зовнішнього вигляду і поведінки на роботі, про випробувальний термін, умови роботи та ін. – це:*

а) положення про персонал;

б) статут підприємства;

в) посадова інструкція;

г) стандарт поведінки.

*5 Основними функціями служби прийому і розміщення є:*

а) вирішення питань кадрового забезпечення;

б) оформлення розрахунків при виїзді гостей;

в) аналіз результатів фінансової діяльності готелю;

г) контроль за дотриманням норм з охорони праці;

д) бронювання місць в готелі;

е) організація харчування при готелі.

*6. При поселенні в готель громадянин України за наявності паспорта або документа, що його замінює, заповнює:*

а) форму 1–Г в двох примірниках;

б) форму 2–Г в одному примірнику;

в) форму 1–Г в одному примірнику;

г) форму 2–Г в двох примірниках.

*7. Реєстраційні картки іноземних громадян зберігаються в готелі протягом:*

а) двох років;

б) одного року;

в) одного місяця;

г) п’яти років.

*8. Право на отримання ключів від номера та обслуговування службами готелю гостю надає:*

а) бланк реєстрації в’їзду;

б) інформаційний  лист;

в) паспорт;

г) візитна картка готелю.

*9. Жовтий колір за міжнародними стандартами колірного позначення структури заїзду та контингенту гостей позначає:*

а) VIP-гостей;

б) учасників заходів (виставок, фестивалів);

в) «клієнтів з вулиці», тобто можливість вільного поселення;

г) бронювання головної фірми.

*9. Форма 9–Г – це:*

а) відомість обліку руху номерів у готелі;

б) журнал обліку іноземців, які проживають у готелі;

в) візитна картка готелю;

г) рахунок.

*10. Єдиною розрахунковою годиною прийнято вважати:*

а) 11.00;

б) 12.00;

в) 10.00;

г) 14.00.

*11. Плата за половину доби стягується у випадку, коли:*

а) споживач заїхав у період з 0.00 до 12.00;

б) споживач затримався з виїздом не більше 6 годин після розрахункової години;

в) споживач затримався з виїздом від 6 до 12 годин після розрахункової години;

г) споживач затримався з виїздом від 12 до 24 годин після розрахункової години.

*12. Відмітки про зміни у рахунку здійснюються у двох примірниках таких кольорів:*

а) білого і жовтого;

б) білого і сірого;

в) сірого і зеленого;

г) жовтого і блакитного.

*13. Для здійснення замкнутого технологічного циклу обслуговування споживачів готельних послуг у готельному підприємстві передбачені такі функціональні служби:*

a) бронювання;

b) організації харчування;

c) організації дозвілля.

*14.   Однією з основних функцій служби прийму та розміщення є:*

a) розподіл номерного фонду;

b) бронювання;

c)  опрацювання заявок на поселення

*15.   Форма №1–Г – це:*

a) «Анкета проживаючого»;

b) «Реєстраційна картка»;

c) «Візитна картка»

*16.   Бронювання – це:*

a) процес замовлення замовником основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів;

b) процес замовлення замовником основних послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів;

c) процес замовлення замовником додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів

*17.  Своєчасне анулювання – це:*

a)  відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни;

b) анулювання у термін не пізніше, ніж за одну добу до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни;

c) це відмова замовника від заброньованих послуг*.*

*18.  Приєднана мережа бронювання – це:*

a) система бронювання готельного ланцюга, якою охоплені всі готелі ланцюга;

b) система з'єднання незалежних готельних підприємств, не включених в мережу:

c) укладання контрактів з центрами систем бронювання

**Ситуаційна задача 1.**

У готелі «Юність» черговий портьє має доступ до локальної системи автоматизації технологічних процесів прийому, розміщення, харчування і надання додаткових послуг. Йому відомо, що готель не має ліцензії на туроператорську діяльність, але турист, який прибув до готелю, звернувся до нього з ваучером на послуги розміщення та додаткові послуги. Визначте, які технологічні операції повинен зробити портьє щодо розміщення туриста згідно з ваучером.

**Ситуаційна задача 2.**

Ви є менеджером СПіР готелю і Вам відомо, що концепція гостинності передбачає розробку стратегічних напрямів підвищення ефективності готельних послуг за допомогою технологічних прогнозів. Аналізуючи готельні технології, Ви виявили наявність технологічних розривів (ручні й автоматизовані технологічні процеси) у підрозділі, де Ви працюєте. Вам пропонується визначити:

− які технологічні зрушення щодо комплексній автоматизації бронювання послуг можна запропонувати;

− у чому полягає трансферт готельних технологій щодо Вашого підрозділу;

− яким чином можна підвищити ефективність готельних послуг за допомогою технологічних прогнозів.

**Ситуаційна задача 3.**

Вам, як майбутньому менеджеру, необхідно відповісти на таке запитання: у якому із готелів є необхідність у розробці спеціальних технологічних стандартів, що спрямовані на розробку концепції єдиної «готельної марки». Обґрунтуйте свою відповідь.

*Варіант 1.* Готель «Корона» працює цілорічно і знаходиться в межах міста, орієнтований на обслуговування всіх верств населення. В останні п'ять років готель є лідером на ринку, не припускає змін в організації обслуговування й оптимістично прогнозує свою роботу в займаній ніші. Сервіс готелю якісний, користується довірою і попитом клієнтів.

*Варіант 2.* Готель «Маріон» працює два сезони, розташований у горах у живописній місцевості на туристичному маршруті в найбільш зручному місці відпочинку, орієнтований на обслуговування й забезпечення всім необхідним клієнтів з матеріальним достатком вище від середнього. Додаткова стратегія готелю на майбутні п'ять років – наближення послуг до споживача середнього достатку. Готель припускає понизити ціни на основний набір послуг і оптимістично прогнозує свою роботу в займаній ніші.

**Ситуаційна задача 4.**

Актуальність концепції розробки уніфікованих (лат. unus — один, fasio — виконую; приведення до однаковості, до єдиної форми або системи) технологій готельних послуг визначається потребою формування нового ринку сфери послуг, детермінантом якої є гостинність. Ви є менеджером готелю і Вам відомо, що концепція технології гостинності означає орієнтацію на клієнта (гостя), урахування розвитку його потреб, визначення динаміки цін та створення комфортних умов розміщення. Запропонуйте складові розробки концепції уніфікованих технологій готельних послуг для готелю, де Ви працюєте. Визначте, які існують спеціальні технологічні стандарти, спрямовані на розробку єдиної «готельної марки».

**Ситуаційна задача 5.**

Ви є менеджером СПіР готелю і Вам необхідно у просторовій організації технологічного процесу у сфері надання готельних послуг визначити два види просторів: простір виробництва і простір споживання. Вам пропонується визначити: − що буде ядром просторової структури готелю; − які існують компоненти просторової структури, що відповідають обслуговуючому технологічному процесу і створюють додаткові умови комфорту в просторах споживання і виробництва; − який компонент просторової структури підтримує санітарні й інженернотехнічні умови в просторі споживання і виробництва.