**Тема 11. Організація і технологія**[**бронювання**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198836&displayformat=dictionary)**послуг**

**Метя заняття:**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. Сутність послуги бронювання в готелі

2. Переваги та недоліки гарантованого бронювання

3. Переваги та недоліки негарантованого бронювання

4. Переваги та недоліки понад бронювання (овербукинг)

5. Технологія бронювання

6. Технологія анулювання

**Хід роботи**

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**

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

a) бронювання;

b) організації харчування;

c) організації дозвілля.

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

a) розподіл номерного фонду;

b) бронювання;

c)  опрацювання заявок на поселення

*3.   Форма №1–Г – це:*

a) «Анкета проживаючого»;

b) «Реєстраційна картка»;

c) «Візитна картка»

*4.   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

*5.  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*.*

*6.  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