**ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ТЕХНОЛОГІЯ БРОНЮВАННЯ ПОСЛУГ**

1. Функції та завдання відділу бронювання

[2. Типи резервування (бронювання)](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259313&chapterid=85365)

[3. Технологія бронювання](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259313&chapterid=85366)

### **1. Функції та завдання відділу бронювання**

Процес обслуговування гостей починається з того, що вони попередньо замовляють місця або номери в готелі, тобто їх бронюють. Для гостя це зручно тому що при приїзду в готель у нього не виникає труднощів із заселенням до заявленого номеру та з оформленням документів. Заявки на [**бронювання**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198836&displayformat=dictionary) від клієнтів надходять до служби прийому і розміщення або до відділу бронювання. Під час попереднього бронювання процес реєстрації займає менше часу, оскільки дані про клієнта адміністратору вже відомі.

***До функцій відділу бронювання відносять:***

1. Складання необхідної документації: графіків заїзду на кожен день (тиждень, місяць, квартал, рік), карти руху номерного фонду;
2. Прийом заявок та їх обробка. Прийом заявок здійснюється телефоном, факсом, поштою (лист або телеграма), за допомогою комп'ютерних систем бронювання.

Після відповідної обробки заявки співробітником служби бронювання гостю направляється підтвердження або відмова.

*Підтвердження заявки*– це спеціальне повідомлення про те, що гостя буде розміщено в готелі. Зазвичай на повідомленні вказується номер підтвердження, дата передбачуваного прибуття і вибуття гостя, категорія замовленого номера, кількість гостей, кількість ліжок і інші спеціально оговорені вимоги. Для того щоб ще раз уточнити всі деталі розміщення, а також уникнути виникнення спірних питань, бажано, щоб після прибуття в готель повідомлення було в гостя з собою.

У своїй діяльності готельні підприємства дуже часто вдаються до гарантованого підтвердження заявок. Це означає, що вони підтверджують бронювання лише після отримання від клієнта відповідних гарантій оплати на випадок, якщо клієнт прибуде із запізненням або взагалі не прибуде. Такими [гарантія](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198845&displayformat=dictionary)ми насамперед є передоплата в розмірі 50% або 100% вартості добового розміщення або розміщення протягом усього терміну, а також інформація про номер кредитної картки клієнта. Однак у цьому випадку необхідно, щоб у законодавстві держави, в якій розташований готель, були передбачені суворі норми відповідальності за відмову клієнта від підтвердженого готелем бронювання.

Намагаючись знизити збиток від неявки гостей, що здійснили бронювання, готелі приймають такі рішення:

1. Неявка гостя вважається додатковою втратою і враховується при виробленні цінової політики;
2. Готелі виставляють гостям рахунки – неустойки (вартість номера за вирахуванням зекономлених витрат);
3. При бронюванні потрібна передоплата або інформація про номер кредитної картки;
4. Готелі здійснюють «подвійне бронювання», тобто бронюють місця понад наявних (на 5%, 10%, 15%). В міжнародній практиці дана операція отримала назву «овербукинг» (від англ. «overbooking» – «[**перебронювання**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198889&displayformat=dictionary)»,

«надлишкове бронювання») – бронювання чи продаж одного й того ж місця в готелі двом чи більше особам. В ситуації овербукинга заброньоване місце отримує той клієнт, який з’явився до готелю першим.

Система бронювання місць понад наявних місць повинна бути ретельно продумана і чітко регулюватися. Якщо готель не в змозі виконати зобов'язання за прийнятими замовленнями, він ризикує втратити клієнтів, чию бронь не було виконано, а також розірвати ділові відносини з [**турист**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198912&displayformat=dictionary)ичними компаніями.

Думка деяких менеджерів зводиться до того, що краще залишити номери незайнятими, ніж потім не виконати замовлення. Як правило, ці менеджери обмежують бронювання тільки наявністю вільних місць. Однак вони часто опиняються в ситуації, коли номери залишаються незайнятими. Практика свідчить, що близько 20% гостей, які зробили негарантоване бронювання, і близько 5%, які зробили гарантоване замовлення, не скористаються своєю броню.

Продумана політика бронювання місць понад наявних скорочує випадки неявки гостей. Але для цього необхідно знати рівень неявки з різних видів бронювання, а саме: дослідити різні групи клієнтів, що бронюють номери, щоб визначити, який відсоток від загального числа замовлених ними номерів вони реально займали раніше. Так, практика свідчить, що бронювання за день до прибуття або в день прибуття має більш високий показник за шкалою неявки, ніж більш раннє бронювання. Аналіз часу бронювання і сегментів клієнтів, що його здійснюють, дозволяє побудувати модель політики бронювання місць понад наявних.

Деякі готелі нічим не компенсують моральні збитки гостю, якому було відмовлено у наданні заброньованого місця. Однак інші знаходять місця в іншому готелі на одну-дві доби і забезпечують наступний переїзд гостя до себе. Вони також надають йому можливість безкоштовно зателефонувати, щоб повідомити рідним про цю зміну. Намагаючись повернути вимушеного зупинитися в іншому готелі клієнта, менеджери пропонують йому перебування в їхньому готелі протягом наступної доби безкоштовно.

Розвиток готельних послуг породило нову систему централізованого бронювання, в результаті якої 60–70% номерного фонду знаходиться під контролем централізованої системи бронювання компаній. Решта номерного фонду бронюється безпосередньо готелем. Така система надає великі переваги готелям, оскільки значною мірою зменшуються їх зусилля щодо залучення клієнтів. До провідних систем бронювання готелів відносять: Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan, які використовуються як зв'язок між своїми базами даних та клієнтами Інтернет. Практично всі західні [**турагент**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198910&displayformat=dictionary)ства, в тому числі й українські, користуються послугами GDS (Computer Reservation System), оскільки це є одним з умов успіху в [**тур**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)истичному бізнесі.

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

Відділ бронювання повинен постійно взаємодіяти зі службою прийому і розміщення, яка дає інформацію про завантаження номерів в режимі поточного часу. Якщо ж звіт про завантаження складено неправильно, то менеджери можуть винести неправильне рішення стосовно прогнозів завантаження.

Розмір оплати за бронь встановлює адміністрація готелю. Зазвичай з індивідуальних туристів беруть 50% від тарифу номера або місця в номері. Для туристських груп передбачено знижки за бронювання, проживання і навіть деякі послуги. Розмір знижки залежить від числа осіб в групі, терміну проживання. В середньому за бронювання місць для туристської групи береться плата в розмірі 25–35% від тарифу.

### 2. Типи резервування (бронювання)

Існує кілька типів [**бронювання**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198836&displayformat=dictionary):

* гарантоване бронювання;
	+ негарантоване бронювання;
	+ понад бронювання (овербукинг).

***1.           Гарантоване бронювання****(Guaranteed reservation )*– це резервування, що передбачає спеціальну реєстрацію підтвердження готелем того, що він гарантує клієнтові одержання замовленого ним номера та в необхідний йому час. Клієнт, у свою чергу, гарантує оплатити номер, навіть якщо не зможе ним скористатися в разі неявки.

Оплата за невикористаний номер стягується з клієнта, якщо він не зміг вчасно анулювати замовлення на розміщення в готелі.

Замовник має право зменшити чисельність групи або скасувати свою заявку без застосування штрафних санкцій в терміни, зазначені нижче:

-       до 12 (дванадцятої) години доби, що передує добі заїзду індивідуального клієнта;

-       за 7 (сім) діб, що передують добі заїзду групи клієнтів.

Строки ануляції броні в [**турист**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198912&displayformat=dictionary)ських готелях, відповідно до «Міжнародної готельної конвенції» становлять:

-         за 30 діб до дати прибуття в сезон пік;

-         за 14 діб до дати прибуття в несезон.

Зручність гарантованого бронювання полягає в тому, що споживач намагатиметься анулювати замовлення на номер, якщо не зможе цим номером скористатися. У разі коли споживач не зможе попередити завчасно готель про відмову від поселення в зазначений час, готель має право застосувати штрафні санкції до гостя, тим самим застрахувавши себе від неотримання запланованих доходів. Зазвичай сума неустойки (пені) за кожний день становить 3% добової вартості ціни заброньованих місць.

*Види гарантованого бронювання:*

-            *бронювання за попередньою оплатою*(повна оплата за весь період перебування в готелі. Попередня оплата здійснюється, як правило, банківським переказом. Термін підтвердження передоплати встановлюється готелем, але не менше однієї доби до заїзду гостя . З точки зору служби прийому та бронювання – це найкраща форма гарантованого бронювання);

-           *бронювання з виставленням рахунку (внесення*[***депо***](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=63300&displayformat=dictionary)*зиту або передоплата*) – споживач платить певну суму до заїзду. Сума авансу зазвичай містить в собі вартість проживання за одну добу з додаванням суми ПДВ. Якщо бронювання здійснюється на тривалий термін, то передоплата може бути більшою. У випадку відміни бронювання (до терміну, після якого починаються штрафні санкції) передоплата повертається. У разі, коли змінюється дата прибуття (зміни повинні бути заявлені заздале[**гід**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198846&displayformat=dictionary)ь), передоплата переноситься. У разі заїзду гостя передоплата використовується для оплати за проживання та інші готельні послуги. Передоплата вноситься, як правило, при неможливості банківського переказу або під гарантію кредитної карти);

-           *бронювання під гарантію кредитної карти*. Суть цієї політики полягає в тому, що доки бронювання не скасовано (до встановленого терміну), готель має право накладати на клієнтів штрафні санкції, використовуючи дані за кредитними картками. Готель повинен застрахувати себе від неявки клієнта та неотримання доходів. Готель просить клієнта вказати реквізити кредитної картки гостя, гарантуючи собі оплату номера навіть у випадку неявки клієнта. На ім'я клієнта висилається бланк з проханням заповнити і вислати його у відділ бронювання готелю. На цих умовах готель погоджується тримати номер до прибуття гостя. Споживач може анулювати замовлення, якщо бачить, що не зможе ним скористатися. У різних готелях терміни ануляції замовлення без штрафних санкцій різні. Це залежить від попиту на послуги того чи іншого готелю. Як правило, [**ануляція**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198800&displayformat=dictionary) замовлення без штрафних санкцій до клієнта здійснюється не менше ніж за 24 години до заїзду в готель. Пізніша ануляція або неприбуття в готель тягнуть за собою виплату готелю неустойки з боку клієнта у розмірі вартості проживання в замовленому номері протягом однієї доби;

-           *бронювання під гарантію компанії або корпорації*означає, що між готелем та будь-якою організацією укладається договір, відповідно до якого всю фінансову відповідальність за неприбуття своїх співробітників або клієнтів несуть самі організації. У цьому випадку необхідний гарантійний лист від організації, що містить фразу: «у разі неявки (прізвище, ім'я клієнта) і неможливості скасування бронювання до 18.00 в день заїзду компанія  (назва компанії ) гарантує оплату однієї ночі проживання.

***2.   Негарантоване бронювання (Non Guaranteed reservation***)

Цей тип резервування не гарантує, що споживач отримає номер, а готель, у разі неявки гостя, оплату за заброньований номер. Якщо споживач не прибув до зазначеного терміну, готель несе збитки і виставляє вже заброньований номер на продаж як вільний. Якщо споживач прибув після настання години ануляції (до 18-ї годин), то готель має право надати гостю будь-який інший вільний номер. Споживачі в більшості надають перевагу негарантованому бронюванню ніж гарантованому, оскільки вважають, що прибудуть в готель раніше офіційної години скасування бронювання і не хочуть мати ніяких зобов'язань.

### 3. Технологія бронювання

При бронюванні номерів адміністратором заповнюється Журнал реєстрації заявок на [**бронювання**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198836&displayformat=dictionary) номерів (форма № 7-Г) на підставі телефонних дзвінків, телеграм, листів на бронювання, які надійшли від фізичних чи юридичних осіб.

Юридичними особами заявка на бронювання номерів (місць) у готелі подається у вигляді гарантійного листа довільної форми, який підписується відповідальною особою та завіряється печаткою.

Кожна заявка повинна містити таку інформацію:

-           дата і час заїзду;

-           дата і час від'їзду;

-           кількість гостей;

-           категорія номера (люкс, апартамент, економічний клас, бізнес-клас);

-           послуги в номері (наявність ванни, душу, телевізора, холодильника, сейфа, міні-бара тощо);

-           послуги харчування (тільки сніданок, [**напівпансіон**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198881&displayformat=dictionary), повний [**пансіон**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198887&displayformat=dictionary));

-           ціна (при вказуванні ціни слід точно визначити, за що платить споживач: за весь час перебування, за один день перебування, за кожного проживаючого, тільки за розміщення, за розміщення і харчування, за розміщення і сніданок тощо);

-           прізвище та ініціали того, хто буде оплачувати рахунок (або назва фірми);

-           вид оплати (готівковий, безготівковий, з використанням кредитної картки);

-           особливі побажання (заздале[**гід**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198846&displayformat=dictionary)ь забронювати стіл у ресторані, [**трансфер**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198908&displayformat=dictionary), можливість утримувати в номері тварин та ін.).

Розрахунок оплати за бронювання номерів (місць) та проживання за безготівковим розрахунком (форма № 8-Г)

Титульний аркуш форми № 8-Г спочатку заповнюється портьє (адміністратором) і передається до бухгалтерії для попереднього розрахунку оплати.

Оплата за бронювання стягується в розмірі 50% вартості місця (номера) за добу. В разі запізнення громадян додатково стягується плата за фактичний час невикористання місця, але не більше, ніж за добу. При запізненні понад добу броня анулюється.

Після того, як кошти надійшли від юридичної особи, яка подала заяву на бронь, бухгалтерія передає форму № 8-Г портьє (адміністратору).



**Рисунок 37 – Форма рахунку оплати за бронювання номерів(8-г)**

Кінцевий підсумок підбивається після від'їзду проживаючих і є підставою до оплати рахунку після фактичного виконання.

**Технологія анулювання броні**

1. Запитується інформація щодо бронювання номера. Ця інформація містить в собі ім'я гостя, його адресу, кількість заброньованих номерів, дати заїзду та виїзду, номер бронювання. У процесі скасування бронювання гостю також повідомляється номер ануляції. Співробітник відділу бронювання повинен пояснити клієнту, що номер ануляції повинен бути збережений як [**гарантія**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198845&displayformat=dictionary) своєчасної ануляції бронювання в разі виникнення фінансових претензій з боку готелю.
2. Повідомляється, що бронювання номера анульовано. Документу присвоюється відповідний номер ануляції, а також проставляється дата ануляції.
3. Номер ануляції бронювання вноситься до загальної відомості. Всі відомості з даної ануляції вносяться до бази даних комп'ютера готелю для статистики, аналізу та подальшого вироблення політики готелю в плані резервування номерів. В автоматизованих готелях ця інформація зберігається в пам'яті комп'ютера до наступного можливого приїзду гостя.

Дії щодо скасування бронювання, зробленого за передоплатою, в різних готелях можуть відрізнятися між собою. Передоплата повинна бути повернута гостю після процесу ануляції бронювання. Служба, що приймає ануляцію, повинна діяти професійно, ввічливо, акуратно і чітко.

Зібрана в процесі резервування інформація автоматично передається на стійку Reception. Співробітники відділу бронювання готують листи заїзду на кожен день, якими користуються співробітники при заїзді гостей.