

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/122347>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Гостиничное дело

Содержание

1. Характеристика службы бронирования 4

2. Выполненная работа 9

Список использованных источников 13

Приложение 1 14

Приложение 2 15

1. Характеристика службы бронирования

Основной целью прохождения практики является освоение специальных видов профессиональной деятельности, систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование у студента общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта осуществления профессиональной деятельности.

Так, практика ориентирована на закрепление полученных теоретических знаний в процессе обучения, формирование общих и профессиональных компетенций; приобретение практического опыта, знакомство с основными принципами и возможностями осуществления профессиональной деятельности.

В соответствии с целью прохождения практики были поставлены такие задачи, как:

Освоение навыков приема заказов на бронирование номеров;

Приобретение навыков бронирования номеров и ведения соответствующей отчетной документации;

Изучение порядка информирования клиентов о состоянии бронирования;

Приобретение текущих навыков решения практических задач в области осуществления бронирования номеров.

В рамках прохождения практики был изучен ряд вопросов, имеющих отношение к осуществлению бронирования гостиничных услуг и порядку его оформления. В частности, были изучены различные способы бронирования гостиничных услуг, среди которых:

Осуществление бронирования по телефону;

Бронирование номеров по электронной почте;

Прием заявок через специальную форму бронирования на официальном сайте;

Прием заявок, поступающих через специальные системы бронирования в Интернете (например, Booking.com).

Важным этапом при осуществлении бронирования выступает процедура его оформления, а именно:

Получение заявки;

Выявление категории номера и пакета услуг для него;

Регистрация номера в системе бронирования;

Подтверждение бронирования;

3

Направление подтверждения клиенту, выставление счета.

Служба бронирования в гостинице выступает одним из важнейших структурных подразделений, поскольку именно через эту службу формируется доход гостиницы, она же выступает лицом отеля. Важность данной службы также определяется тем фактом, что контакт гостя с отелем начинается с бронирования, именно взаимодействие со службой бронирования выступает первым этапом технологического цикла обслуживания гостей. Продуктивность работы гостиницы также зависит от качества работы службы бронирования.

Непосредственно бронированием номеров занимаются менеджеры отдела бронирования, либо специалисты службы приема размещения, если гость приходит напрямую в отель для заселения в номер. Так, заявки на проживание в основном поступают в два отдела, в зависимости от типа данных заявок (прямое обращение или использование опосредованных инструментов).

Отдел бронирования также принимает участие в стратегической деятельности службы маркетинга, на которую возлагается анализ реализации номеров, перспективных возможностей, разработка соответствующих механизмов продвижения.

Так, в качестве ключевых функций, возлагающихся на службу бронирования, следует отнести следующие:

Осуществление приема заявок;

Обработка заявок в соответствии с поступившим запросом;

Формирование необходимой документации (например, графики заездов);

Изучение спроса на услуги, составление отчетных данных;

Оказание визовой поддержки гостям отеля и многое другое.

Специалист службы бронирования должен владеть рядом практических сведений, имеющих отношение к проживанию в гостинице, ее услугам и другим характеристикам. В частности, обязательным является владение следующими сведениями:

Текущее бронирование, статус загрузки номерного фонда;

Прайс на проживание в различных категориях номеров, а также стоимость услуг отеля;

Описательные характеристик предоставляемых услуг;

Характеристика оснащения номерного фонда;

Правила и политика бронирования;

Информация о раннем заезде и позднем выезде, их стоимость, условия;

Типы кроватей в номерах;

Расчетный час;

Возможности пользования автомобильной стоянкой;

Возможности предоставления услуг трансфера;

Достопримечательности поблизости;

Правила проживания.

4

Важно отметить, что одной из функций службы бронирования является ведение клиентской базы – картотеки клиентов. На каждого гостя после его пребывания в отеле заполняется специальная карточка. Информация собирается со всех служб, имевших контакт с гостем. Данная информация хранится в архиве и при повторном приезде гостя в отель позволяет более полно учесть все его потребности и пожелания. Эта информация также позволяет избежать повторной встречи с «нежелательными» гостями - проблемными клиентами, которые либо не оплатили проживание в гостинице, либо вели себя неподобающим образом, либо нанесли материальный ущерб имуществу отеля.

Прием заявок на проживание, как было упомянуто ранее, осуществляется разными способами: прямое обращение, телефонный звонок, онлайн-сервисы бронирования, электронное письмо.

Каждая заявка на бронирование, как правило, содержит следующую информацию:

Дата и время заезда;

Даты пребывания;

Количество гостей;

Категория запрашиваемого номера;

Желаемые услуги;

Питание;

Выбранный тариф;

Способ оплаты;

Контактные данные;

ФИО гостей;

Особые пожелания (при наличии);

Заказ дополнительных услуг (при необходимости).

Если заявка на бронирование подается организацией, дополнительно указываются такие сведения, как количество человек, реквизиты заказчика (наименование, адрес, телефон, факс, номер счета в банке и т.д.).

В том случае, если гостиница может предоставить свои услуги по проживанию, организации должно быть направлено подтверждение заявки. В противном случае она должна послать отказ. При индивидуальном бронировании также направляется в обязательном порядке подтверждение бронирования либо ваучер.

Список использованных источников

1. Налоговый кодекс Российской Федерации (действующая редакция от 01.01.2018) // <http://www.consultant.ru/>
2. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 02.11.2017) // <http://www.consultant.ru/>
- 5
3. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
4. ФЗ РФ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» (с изменениями на 28 ноября 2015 года).
5. ФЗ РФ «О пожарной безопасности» (с изменениями на 23 июня 2016 года).
6. ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности» (с изменениями на 5 апреля 2016 года).
7. Булатова Г.А. Стратегия развития предприятия гостиничного бизнеса // Наука и туризм: стратегии взаимодействия. 2017. №6 (4). - с. 16-22
8. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200110997>
9. Духовная Л.Л. Автоматизация бизнес-процессов как механизм повышения эффективности гостиничного предприятия // Сервис в России и за рубежом. 2019. №3 (85). [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/avtomatizatsiya-biznes-protsessov-kak-mehanizmpovysheniya-effektivnosti-gostinichnogo-predpriyatiya>
10. Медлик С., Инграм Х. Гостиничный бизнес; Юнити-Дана- М., 2014. - 224с.
11. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. - Москва: РГГУ, 2016. - 331 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/122347>