

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/344356>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Гостиничное дело

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

ХАРАКТЕРИСТИКА ГОСТИНИЦЫ «ОКТЯБРЬСКАЯ» 4

АНАЛИЗ КАНАЛОВ И ВИДОВ БРОНИРОВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «ОКТЯБРЬСКАЯ» 6

РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ГОСТИНИЦЫ «ОКТЯБРЬСКАЯ» 13

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 15

ВВЕДЕНИЕ

Практика является важным этапом формирования у обучающихся требуемых качеств. Ее необходимость заключается в приобретении новых и закреплении уже полученных навыков. В период прохождения практики, обучающиеся должны закрепить изученный материал, приобрести соответствующие знания.

Цель работы: определение эффективности каналов и видов бронирования на примере гостиницы «Октябрьская».

ХАРАКТЕРИСТИКА ГОСТИНИЦЫ «ОКТЯБРЬСКАЯ»

Гостиница «Октябрьская» в Кемерово, состоящая из 66 современных номеров, открылась в 2022 году (лицензия от 15 сентября 2022 года). Она расположена буквально в 10 минут ходьбы от центра в тихом районе, в шаговой доступности от магазинов, остановок общественного транспорта и т.д. Гостиница предназначена для предоставления основных услуг, т.е. размещения и проживания и дополнительных, а именно:

1. Прачечная 24/7 (платная услуга).
2. Средства по уходу за обувью.
3. Трансфер (платная услуга).
4. Средства по уходу за одеждой.
5. Wake up call.
6. Информационно-справочная служба.
7. Телефонная связь.
8. Сейф в каждом номере.
9. Регистрация иностранных граждан.
10. Фен.
11. Кулеры холодной и горячей воды.
12. Машинка для чистки обуви.
13. Вызов такси и скорой помощи.
14. Гладильные принадлежности.

Гостиница имеет 66 номеров, трех видов: стандарт, стандарт улучшенный, джуниор сьют. Номера имеют стильный интерьер гостиницы, поэтому существует такая дополнительная услуга как «фотосессия в гостинице», которую можно забронировать по телефону, предоставленному на сайте гостиницы. Стоимость номеров варьируется от 2900 до 6000 руб. за сутки. Средняя стоимость номера составляет около 3500 - 4000 руб. за сутки. На стоимость номера оказывают влияние следующие факторы: категория предоставляемого номера; месторасположение номера. Существует также система скидок в зависимости от количества гостей в группе. В стоимость проживания включен завтрак в ресторане на первом этаже гостиницы. На стоимость номера оказывают влияние следующие факторы: категория предоставляемого номера и будний/выходной день. Существует также система скидки при бронировании с сайта гостиницы. Также возможно применение промокодов для постоянных гостей.

АНАЛИЗ КАНАЛОВ И ВИДОВ БРОНИРОВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «ОКТЯБРЬСКАЯ»

Мною, в процессе прохождения практики, был проведен анализ каналов и видов бронирования гостиничных услуг, применяемых в работе гостиницы «Октябрьская». Под бронированием понимается заказ номера или места в гостинице, осуществляемый предварительно, то есть за несколько часов, дней или даже недель до

даты въезда. Данную услугу предоставляют практически все отели – именно с нее, как правило, начинается обслуживание клиента. Прием заявок занимается специально созданный отдел бронирования.

Отдел бронирования в гостинице включает следующие должности:

1. Руководитель отдела бронирования - отвечает за координацию работы отдела, разработку стратегии продаж, контроль качества обслуживания.
2. Менеджер по продажам - занимается привлечением новых клиентов, работой с партнерами, организацией маркетинговых акций и распространением информации о гостинице.
3. Специалист по работе с клиентами - отвечает за прием и обработку заявок на бронирование, консультации клиентов, подбор наиболее подходящего варианта размещения, контроль оплаты и готовности номера к заселению.
4. Администратор ресепшн - осуществляет контроль за процессом заселения и выселения гостей, регистрацией документов, ответственен за безопасность гостей и сохранность их вещей.

Процесс бронирования номера в гостинице проходит по следующей схеме:

1. Определение категории номера и удобств, которые предоставляются в нем.
2. Определение количества гостей, которые будут проживать в номере.
3. Заполнение специальной формы бронирования на сайте отеля или по телефону.
4. Указание контактной информации (имя, фамилия, электронная почта, номер телефона).
5. Оплата бронирования с помощью кредитной карты или указание других доступных способов оплаты.
6. Получение подтверждения бронирования со всей необходимой информацией, включая даты, количество гостей, категорию номера и цену.
7. Напоминание перед заездом о деталях бронирования и времени заезда в отель.
8. Регистрация в отеле по прибытии и получение ключей от номера.
9. Оплата проживания в отеле и решение любых вопросов, касающихся обслуживания.

Одним из главных вопросов, в первую очередь интересующих любого потенциального клиента, является цена на имеющиеся в отеле номера. Естественно, для удобства возможных потребителей гостиничных услуг гостиница выкладывает информацию о себе на многочисленные сайты бронирования и другие поисковые системы.

Посетив их онлайн при помощи интернета, любой желающий может с легкостью узнать цену и другую информацию о комплексе услуг, предоставляемых гостиницей «Октябрьская», а также забронировать понравившийся номер.

РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ГОСТИНИЦЫ «ОКТЯБРЬСКАЯ»

Гостиница "Октябрьская" в Кемерово активно использует различные каналы и виды бронирования гостиничных услуг, чтобы привлечь клиентов и увеличить свою прибыль. Благодаря использованию онлайн-бронирования, сотрудничеству с букинг-сайтами и туристическими агентствами, гостиница имеет возможность привлечь больше клиентов и улучшить свою репутацию в гостиничной индустрии.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В современной гостиничной индустрии существует множество различных видов и каналов бронирования, которые позволяют гостиницам привлекать новых гостей и увеличивать свою прибыль.

Каналы бронирования для гостиницы «Октябрьская» в нынешнее время — это в первую очередь различные сайты и платформы, которые предоставляют возможность бронирования номеров гостиницы, а также сотрудничество с туроператорами через централизованное резервирование (GDS).

Стоит отметить, что каждый канал бронирования имеет свои особенности и преимущества. Так, например, онлайн-бронирование удобно для тех, кто предпочитает экономить время и не хочет общаться с другими людьми, а при бронировании через турагентство, гости могут получить индивидуальный сервис и получить консультацию по любому вопросу.

-

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/344356>