

Бакало Надія Віталівна
кандидат економічних наук, доцент,
Овчарова Анастасія Віталівна
здобувачка,

*Національний університет «Полтавська політехніка імені
Юрія Кондратюка» (Україна)*

СИСТЕМА ПРОЦЕСУ БРОНЮВАННЯ І РЕЗЕРВУВАННЯ МІСЦЬ У КАФЕ-ГОТЕЛЬ «777»

Готельне господарство надає послуги вітчизняним та іноземним гостям та туристам. Тому неухильним правилом для співробітників має бути поважне відношення до будь-яких культурних традицій і способу мислення, а також готовність до спілкування без перешкод. Гордістю будь-якого готельного господарства є персонал, який здатний говорити різними мовами і справляти гарне враження на гостя рівнем свої знань і гнучкістю спілкування. Технологічні операції бронювання і резервування місць у Кафе-готель «777» рис. 1.

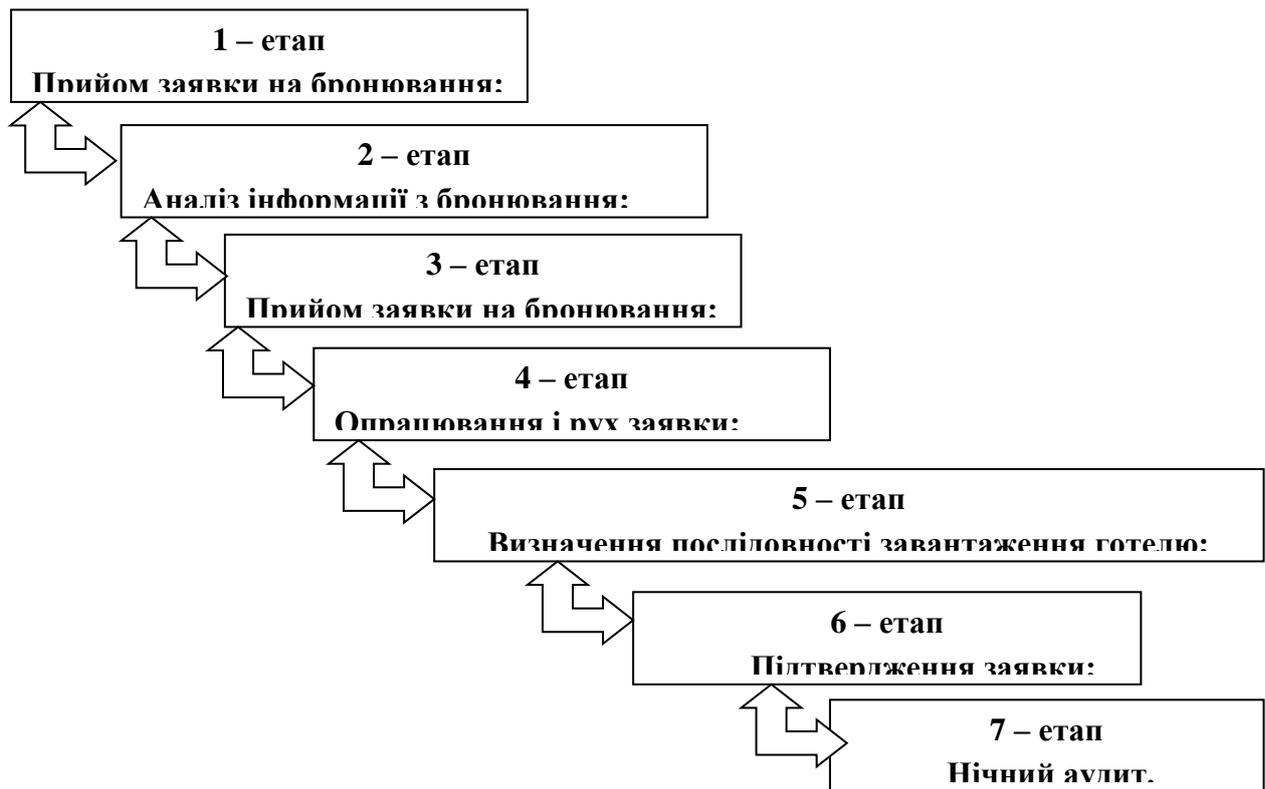


Рис. 1. Технологія процесу бронювання і резервування місць у Кафе-готель «777»

При телефонному бронюванні є небезпека того, що бронювання може бути не здійснене. Гарантоване – підтвердження надання місця чи номера у готелі у

будь-якому випадку (коли клієнт не з'явиться), а клієнт в свою чергу гарантує оплату броні та простій. Негарантоване – вид бронювання при якому готель не гарантує наявності номера чи місця якщо клієнт запізнився. Подвійне – бронювання, при якому надається місце чи номер двом особам одночасно на ту саму дату.

На фазі до прибуття відбувається вибір готелю і процес бронювання. До прибуття агент по броні робить запис в журналі бронювання номерів. Юридична особа подає заявки на бронювання у вигляді гарантійних листів завірених листом, печаткою підприємства

На фазі прибуття в готель фізична особа, яка є громадянином України заповнює анкету формою № 1-Г. Особи без громадянства або іноземні громадяни заповнюють реєстраційну картку формою № 2-Г.

Перший етап, який проходить гість перебувши в готель, це реєстрація.

Після реєстрації робиться запис в журналі обліку громадян, які проживають в готелі формою № 5-Г, або в журналі обліку іноземних громадян та осіб без громадянства. При поселенні агент по прийому гостей на основі заповненої анкети чи реєстраційної картки заповняє візитну картку формою № 3-Г, яка дає право проживання в готелі.

Пройшовши процес реєстрації гість поселяється в номер. Із цього моменту основна турбота про нього лягає на поверхову службу готелю. В її обов'язки входить своєчасне вручення кореспонденції, забезпечення телефонним зв'язком, надання побутових послуг – іноді проживаючі вимагають занести в номер новий комплект білизни, дитяче ліжко, спеціальне обладнання для людей із обмеженими можливостями, забезпечити аудіо- чи відеоапаратурою тощо. Задоволення потреб гостя позитивно відбивається на престижі готелю.

Основні послуги – обсяг послуг у Кафе-готель «777» (проживання та харчування), що включаються до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором.

До додаткових послуг належить побутове обслуговування, яке спрямоване на задоволення потреб гостей, що виникають під час їхнього проживання в готелі. Чудова кухня бару і резервування місць у Кафе-готель «777» робить вечір чудовим та затишним. Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг затвердженими наказом Державної туристичної адміністрації України 16.03.2004 р. №19, передбачено наступне: плата за надання готельних послуг стягується у відповідності до єдиної розрахункової години – 12-ї години поточної доби за місцевим часом.

Кінцевим елементом готельного циклу є виїзд. Він включає в себе такі операції: виписка та сплата рахунків; здача номера; здача ключів; звірення оплати рахунків та надходження кореспонденції; виїзд клієнта з готелю.

Коли гість виселився та сплатив рахунки, статус номера змінюється і про це повідомляють обслуговуючому персоналу. Анкета гостя перекладається в картотеку громадян, які виїхали з готелю. Кафе-готель «777» пропонує організацію комфортного відпочинку, цікавих подорожей, екскурсій, супровід у проведенні бізнес-заходів та дозвілля для їх учасників.