

Курсовая работа на тему:

Технология резервирования мест и номеров в гостиницах



Выполнила: Зандеева Алтана

Актуальность работы определяется значением технологии работы отдела бронирования в эффективности работы гостиницы.

Предмет - резервирование мест и номеров в гостинице

Объект - технология бронирования





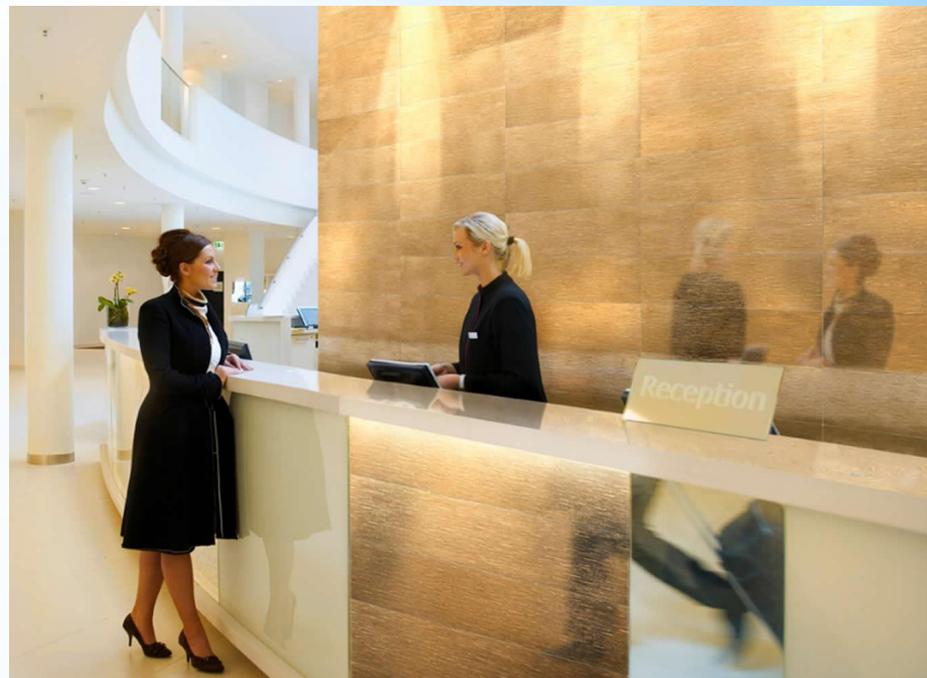
Целью написания курсовой работы является изучение технологии бронирования номеров и мест в гостинице.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

- * 1. Описать особенности организации работы службы бронирования;
- * 2. Рассмотреть характерные черты;
- * 3. Изучить технологию бронирования.



Заявка поступает по сети Интернет, телефону, почте и другим путем лично от клиента или посредника – физического или юридического лица. Каждая заявка на бронирование должна регистрироваться отделом бронирования. В заявке клиент должен сообщить фамилию, имя, отчество, дату прибытия, срок пребывания и дату отъезда, категорию и количество номеров, форму оплаты.



Процесс резервирования мест и номеров в гостиницах

Контроль мест осуществляется в процессе резервирования путем использования различных технологических методов:

- * Компьютерной системы в случае бронирования через Интернет;
- * Книги контроля бронирования;
- * Настенного графика.

The screenshot displays the Booking.com website interface. At the top, there is a navigation bar with the Booking.com logo, a partnership logo for 'awaytravel.ru', and currency/language settings (RUB, Russian). The main search area is highlighted in yellow and contains the following information:

- Найти** (Find): 330 000+ отелей, мини-гостиниц, апартаментов и не только...
- Search criteria: **Рим** (Rome), **Август 2013**, **Август 2013**, **2 взрослых**.
- Buttons: **Найти** (Find).

Below the search area, there is a promotional message: **Бронируйте сейчас, платите во время пребывания! БЕСПЛАТНАЯ отмена бронирования для большинства вариантов** (Book now, pay at the time of stay! Free cancellation for most options).

The main content area is divided into two columns:

- Ваша история поиска** (Your search history): Shows recent searches for **Рим** (Italy) and **Сан-Пауло** (Brazil).
- Ранее вы смотрели** (Previously viewed): Shows a listing for **Hotel Dimar** in Rome.
- Featured Offer:** A large banner for **Москва** (Moscow) with **530 вариантов размещения** (530 accommodation options). It includes a price of **8 900 руб.** for a double room with one bed.
- Hotel Listings:** Below the banner, there are listings for **Novotel Moscow City** and **Crowne Plaza Moscow World Trade Centre**.

После поступления заявки на бронирование и проверки наличия согласно заполнению номеров в отеле оператор по бронированию осуществляет учетную запись.

Бронирование номеров

Период и тип номера

Заезд 
gggg-мм-дд

Выезд 
gggg-мм-дд

Тип номера

Дополнительные услуги

Контактная информация

фамилия

имя

отчество

email

телефон

дополнительная информация

скидка - [что бы проверить есть ли у вас скидка авторизуйтесь](#)

[посчитать](#)

* (ФИО)

Ваш адрес ?

* Ваш E-mail

Ваш телефон

* Что бронируем

* Тип номера

* На какие даты по

* Взрослые

* Дети ?
впишите

Вас встретит

Вам
забронировать
билеты (авиа)

Кто будет
оплачивать
услуги

Укажите
особые
требования

< Январь 2007 >

П	Вт	Ср	Ч	Пт	Сб	Вс
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Прошу уточнить возможность бронирования
путевки на указанные даты в Пансионат
Горный воздух Лоо. Жду ответ, заранее
спасибо. 04-01-2007 07:04:47

В ответ на запрос клиента в зависимости от наличия свободных мест гостиница делает бронирование и посылает подтверждение о бронировании, содержащее информацию об имени гостя, сроках проживания, категории номера, цене номера и дополнительных услугах, которые могут быть забронированы заранее.

Введите цифры на картинке



1171

Отправить предварительный заказ

Очистить форму

Отчет по бронированию состоит из:

* Отчет о сделке, то есть указывается информация о ежедневном бронировании, а именно количество забронированных номеров, изменения в сроках, отмена бронирования, возможны изменения в количестве занятых номеров, не прибывших клиентах и прочее;

* Отчеты по отказам, которые содержат информацию о количестве отказов клиентам по причине занятых номеров по предварительному заказу;

* Отчет по прогнозированию доходов.

Контрагент	Карта гостя	Документ проживания	Дата начала	Дата окончания	Номер	Категория номера	Категория путевки
Акимова Анастасия Петровна	Карта гостя 000000428 от 24.08.2011 12:14:03	Бронирование 0555 от 24.08.2011 12:14:03	25.08.2011	07.09.2011	Номер 101	Без удобства	
Акимова Анастасия Петровна	Карта гостя 000000429 от 24.08.2011 12:14:03	Бронирование 0555 от 24.08.2011 12:14:03	25.08.2011	07.09.2011	Номер 101	Без удобства	
Акимова Анастасия Петровна	Карта гостя 000000430 от 24.08.2011 12:14:03	Бронирование 0555 от 24.08.2011 12:14:03	25.08.2011	07.09.2011	Номер 101	Без удобства	
Акимова Анастасия Петровна	Карта гостя 000000431 от 24.08.2011 12:14:03	Бронирование 0555 от 24.08.2011 12:14:03	25.08.2011	07.09.2011	Номер 203	Полулюкс	
Акимова Анастасия Петровна	Карта гостя 000000432 от 24.08.2011 12:14:03	Бронирование 0555 от 24.08.2011 12:14:03	25.08.2011	07.09.2011	Номер 203	Полулюкс	
Акимова Анастасия Петровна	Карта гостя 000000434 от 24.08.2011 12:14:03	Бронирование 0555 от 24.08.2011 12:14:03	25.08.2011	07.09.2011	Номер 202	Стандартный	Стандартная
Акимова Анастасия Петровна	Карта гостя 000000435 от 24.08.2011 12:14:03	Бронирование 0555 от 24.08.2011 12:14:03	25.08.2011	07.09.2011	Номер 102	Люкс	
Акимова Анастасия Петровна	Карта гостя 000000436 от 24.08.2011 12:14:03	Бронирование 0555 от 24.08.2011 12:14:03	25.08.2011	07.09.2011	Номер 102	Без удобства	
Акимова Анастасия Петровна	Карта гостя 000000437 от 24.08.2011 12:14:04	Бронирование 0555 от 24.08.2011 12:14:03	25.08.2011	07.09.2011	Номер 102	Без удобства	
Акимова Анастасия Петровна	Карта гостя 000000438 от 24.08.2011 12:14:04	Бронирование 0555 от 24.08.2011 12:14:03	25.08.2011	07.09.2011	Номер 103	Без удобства	
Акимова Анастасия Петровна	Карта гостя 000000439 от 24.08.2011 12:14:04	Бронирование 0555 от 24.08.2011 12:14:03	25.08.2011	07.09.2011	Номер 103	Без удобства	
Акимова Анастасия Петровна	Карта гостя 000000440 от 24.08.2011 12:14:04	Бронирование 0555 от 24.08.2011 12:14:03	25.08.2011	07.09.2011	Номер 103	Без удобства	

Контрагент	К оплате	Аванс	Долг контрагента
Анашкина Оксана Александровна	26 800		26 800,00
Счет на оплату покупателю КУС-0000019 от 02.08.2011 15:11:51	2 800		
Счет на оплату не выписан	2 800		
Счет на оплату не выписан	24 000		
Счет на оплату не выписан	24 000		
Байков Александр Валериевич	11 200		11 200,00
Счет на оплату покупателю КУС-0000002 от 16.02.2011 10:53:34	11 200		
Счет на оплату не выписан	11 200		
Белизна А. Г.	2 000		2 000,00
Счет на оплату не выписан	2 000		
Счет на оплату не выписан	2 000		
Борисов Андрей Сергеевич	79 800		79 800,00
Счет на оплату покупателю КУС-0000027 от 09.08.2011 12:37:18	10 000		
Счет на оплату не выписан	10 000		
Счет на оплату не выписан	69 800		
Счет на оплату не выписан	69 800		
Вахрушев Дмитрий Васильевич	14 400		14 400,00
Счет на оплату не выписан	14 400		
Счет на оплату не выписан	14 400		
Гаранькина Елена Валерьевна	44 800		44 800,00
Счет на оплату не выписан	44 800		
Счет на оплату не выписан	44 800		
Еремеев Иван Петрович	1 200		1 200,00
Счет на оплату не выписан	1 200		
Счет на оплату не выписан	1 200		



Гостиница "Шумак" расположена по адресу с. Кырен, ул. Тулаева, д.1. Различные виды транспорта удобно соединяют гостиницу с центром, автостанцией, аэропортом. Гостиница представляет собой комплекс номеров квартирного типа.

- * Во всех номерах современная новая мебель, уютная обстановка. Всего в гостинице *6 номеров*, в том числе:
- * Клиенты данной гостиницы: приезжающие в Тункинский район с целью командировки жители Монголии, Окинского района, Иркутской области, Кабанского района, города Улан-Удэ

Бронирование осуществляется одним из перечисленных способов:

- * Лично на стойке рецепции.
- * Забронировать номер по телефону

Заявка должна содержать следующую информацию:

- * Дата заезда и дата выезда из номера
- * Количество бронируемых номеров необходимой категории
- * Количество человек на каждом номере
- * Фамилия и имена гостей, возраст
- * Данные плательщика
- * Контактный телефон, название



Стоимость услуг:



* Бронирование производится по ценам, действующим на момент бронирования

* Цены являются действительными на момент бронирования и после оплаты брони изменению не подлежит

* Все цены указаны в рублях РФ. При расчете в других валютах используется курс на день оплаты



- * Оформляя заявку на бронирование, гость соглашается с текстом данных правил. В случае несогласия, с какими либо положениями этого документа, рекомендуем отказаться от дальнейших действий по оформлению заявки на бронирование, в противном случае положение однозначно расценивается, как принятие всех условий данных правил бронирования и аннуляции.



Заявка № 4 от 26.01.2013

Заявка №: 4 от: 26.01.2013 Заезд: 14.01.2013 часы: 08 минуты: 00
Клиент: Иванов Иван Иванович Выезд: 16.01.2013 часы: 20 минуты: 00
Пол: М Паспорт: 1111 № 222222 Кол-во дней: 3
Номер: Номер 7 Цена: 1500.00 Руб/сутки
Вид оплаты: По договору Сумма: 4500.00 Руб
Питание: Заказное Скидка: 0 %
Назначение: Направление1 Стоимость: 4500.00 Руб
Статус: Выбыл Инфо:

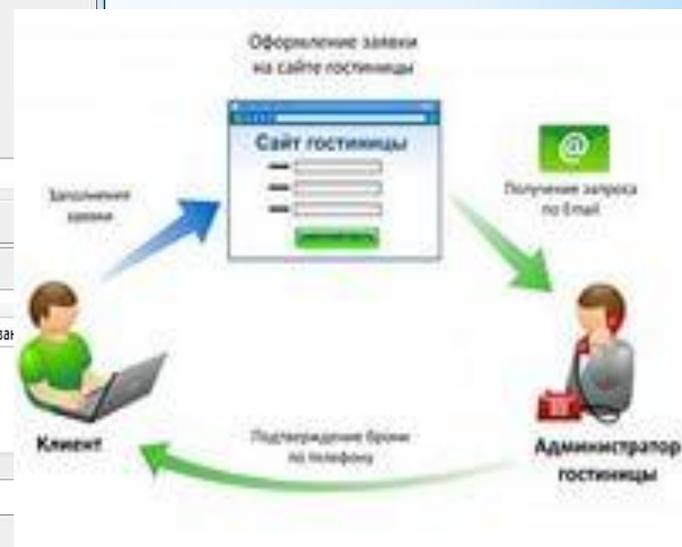
Оплаты

Добавить Исправить Удалить Печать ПККО Счет

N	Дата	Номер	Наименование	Тип оплаты	Сумма	Валюта	Клиент
1	26.01.2013	1		Безнал	4 500.00	Руб	Иванов Иван Ива

ИТОГО: 4 500.00 Руб

Печать OK Отмена





В Тункинском районе и в целом по Республике дефицитом являются гостиницы уровня первой и второй категории звезд для приема и размещения как иностранных, так и отечественных туристов.

Процесс обслуживания гостей в любой гостинице независимо от ее категории можно разбить на несколько этапов. Бронирование является первым этапом, с этого процесса начинается обслуживание гостей. В гостинице процесс обслуживания гостей начинается именно с бронирования, под которым понимается предварительный заказ мест и номеров. Осуществляют функции бронирования либо менеджеры отдела бронирования гостиницы, либо непосредственно служба приема и размещения гостей.



**Спасибо за
внимание**

