



## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Общая характеристика гостиницы ООО «Гостиничный комплекс»	5
2. Структура управления гостиницей ООО «Гостиничный комплекс»	6
3. Основные службы гостиницы ООО «Гостиничный комплекс»	9
4. Работа службы бронирования и продаж в ООО «Гостиничный комплекс»	12
4.1. Обязанности работников службы бронирования и продаж	12
4.2. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж	14
4.3. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	16
4.4. Процесс оформления всех видов бронирования	19
4.5. Виды договоров (соглашений) на бронирование	22
4.6. Виды отчетов по бронированию	24
5. Предоставление основных и дополнительных услуг в гостинице ООО «Гостиничный комплекс»	26
5.1. Каналы и технологии продаж гостиничного продукта.	28
5.2. Программа лояльности в гостинице ООО «Гостиничный комплекс»	
Заключение	
Список литературы	
ПРИЛОЖЕНИЕ А	

## ВВЕДЕНИЕ

Производственная практика проходила в период с 13 марта 2023 года по 08 апреля 2023 года в гостинице ООО «Гостиничный комплекс» г. Верхняя Пышма.

Одним из основных ресурсов гостиницы является её номерной фонд, поэтому правильное управление процессом бронирования и роль службы бронирования в гостинице нельзя недооценивать. Служба бронирования выполняет функции непосредственного сбыта гостиничного продукта, поэтому эффективность управления процессом бронирования сказывается на рентабельности отеля.

Процесс бронирования - это налаживание сотрудничества между уполномоченными работниками отеля и гостями, рассмотрение заказ мест и номеров в гостинице - именно с него начинают обслуживания гостей. В процессе поиска клиент знакомится с несколькими отелями, выбирает лучший, поэтому агент по бронированию должен повлиять на его выбор, подчеркнуть преимущества в обслуживании именно этого отеля.

От оперативной работы этого подразделения зависит скорость поступления заявок от гостей и их обработка, следовательно, возрастет конкурентоспособность гостиницы. Она предоставляет возможность охватить огромное количество регионов и предлагать услуги гостиницы всем желающим. От эффективности работы этой службы зависит коэффициент загрузки и расширения клиентской базы гостиницы.

Цель практики – изучение технологии работы службы бронирования и продаж гостиницы ООО «Гостиничный комплекс».

За время практики необходимо решить следующие задачи:

1. Охарактеризовать гостиницу ООО «Гостиничный комплекс»;
2. Рассмотреть структуру управления гостиницей ООО «Гостиничный комплекс»;
3. Рассмотреть основные службы гостиницы ООО «Гостиничный комплекс»;

4. Изучить работу службы бронирования и продаж в гостинице ООО «Гостиничный комплекс»;
5. Рассмотреть автоматизированную систему управления гостиницы ООО «Гостиничный комплекс»;
6. Определить технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах и описать процесс оформления всех видов бронирования;
7. Описать виды договоров (соглашений) на бронирование;
8. Определить каналы и технологии продаж гостиничного продукта в гостинице ООО «Гостиничный комплекс» и описать программу лояльности;
9. Овладеть навыками бронирования номеров и гостиничных услуг в гостинице ООО «Гостиничный комплекс».

Объектом практики является служба бронирования и продаж в гостинице ООО «Гостиничный комплекс».

Предметом практики является выполнение работ по бронированию номеров в гостинице ООО «Гостиничный комплекс».

При написании отчета были использованы учебная и научная литература следующих известных авторов: Барчукова И.С., Ехиной М.А, Тимохиной Т.Л, а также материалы, взятые с официального сайта гостиницы ООО «Гостиничный комплекс», информационный материал, предоставленный администрацией гостиницы, а также законодательные акты.

## **1. Общая характеристика ООО «Гостиничный комплекс»**

Полное наименование предприятия: ООО «Гостиничный комплекс».

Адрес (юридический, фактический, почтовый): Свердловская область, г. Верхняя Пышма, улица Красноармейская, 22. (Приложение А)

Телефон: +7 343 684 71 11

Электронная почта: info@bronevik.com

Директор: Москалев Владимир Сергеевич.

Гостиница Элем - самый престижный отель для бизнесменов и дипломатов, расположенный в городе Верхняя Пышма, в нескольких минутах ходьбы от АООТ "Уралэлектромедь" и Администрации города и сорока минутах на автомобиле от международного аэропорта "Кольцово", в 16 км езды от Екатеринбурга.

Гостиница обладает прилегающей территорией, на которой находится теннисный корт, летнее кафе, русская баня и площадка для приготовления барбекю. «Элем» располагает отличным водным комплексом с сауной, бассейном и джакузи.

К услугам гостей ресторан, (Приложение Б) бар, конференц-зал, бильярд. Номера гостиницы отличаются повышенной комфортностью. В гостинице «Элем» имеются 12 номеров категории «Стандарт», «Джуниор Сьюит», «Люкс». Каждый номер оборудован телефоном с международной и междугородней связью, кондиционером, телевидением, холодильником, душевой, халатом, тапочками, феном и другим.

В стоимость номера входит: завтрак, Wi-Fi на всей территории отеля, парковка, а также посещение оздоровительного центра с 06:00 до 17:00.

## 2. Структура управления гостиницей ООО «Гостиничный комплекс»

Линейная организационная структура управления отелем. Линейные связи в гостинице отражают движение управленческих решений и информации, исходящих от так называемого линейного менеджера, т.е. лица, полностью отвечающего за деятельность гостиницы (как правило, небольшой) или ее структурных подразделений (в крупной).



Рис. 1 Схема управления в ООО «Гостиничный комплекс»

Линейная организационная структура управления отелем. Линейные связи в гостинице отражают движение управленческих решений и информации, исходящих от так называемого линейного менеджера, т.е. лица, полностью отвечающего за деятельность гостиницы (как правило, небольшой) или ее структурных подразделений (в крупной). Это одна из простейших организационных структур управления, при которой во главе

каждого подразделения поставлен руководитель, наделенный всеми полномочиями и осуществляющий все функции управления

Директор организует работу и обеспечивает экономическую эффективность деятельности гостиницы, осуществляет мероприятия по внедрению прогрессивных форм организации труда и обслуживания клиентов; способствует развитию коммерческой деятельности. Режим работы директора гостиницы определяется в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка, установленными в гостинице.

При линейном управлении каждое звено и каждый подчиненный имеют одного руководителя, через которого по одному каналу проходят все команды управления. В этом случае управленческие звенья несут ответственность за результаты деятельности управляемых ими объектов. Речь идет о подобъектном выделении руководителей, каждый из которых выполняет все виды работ и принимает решения, связанные с управлением данным объектом. Решения передаются по цепочке сверху вниз, руководитель нижнего звена управления подчинен руководителю более высокого уровня, так что формируется своего рода иерархия руководителей всей организации. При этом действует принцип единоначалия, согласно которому подчиненные выполняют распоряжения только одного руководителя, а вышестоящий орган управления не имеет права отдавать распоряжения каким-либо исполнителям, минуя их непосредственного начальника.

На базе линейной структуры формируются линейные взаимоотношения в отеле, устанавливается специфическая ответственность за все направления работы в пределах одного подразделения.

Линейные функции выполняют работники, которые находятся в постоянных или полурегулярных контактах с клиентами отеля. Прямые функции связаны с обслуживанием номерного фонда и предоставлением услуг питания. Очевидно, что некоторые функции отделов внутри каждого линейного подразделения подразумевают большее или меньшее число

контактов с клиентами, что определяется содержанием их обязанностей. Важнейшей общей чертой является активное участие большинства работников в процессе формирования и доставки услуг потребителям.

К примеру, несмотря на многие обстоятельства, сотрудникам службы безопасности приходится иметь меньше прямых контактов с гостями отеля, чем персоналу номерного фонда (основному производителю услуг отеля) или сотрудникам отдела обеспечения питанием — ресторанов, баров, службы доставки питания в номер, организации и проведения банкетов. Все они при определенных обстоятельствах могут под руководством шеф-повара входить во взаимоотношения с клиентами.

Некоторая часть персонала действует «за сценой», сопровождая линейные функции, что предполагает малое количество прямых контактов с гостями отеля, хотя и оказывает большое влияние на качество услуг. Например, работа инженерных служб напрямую не влияет на продолжительность пребывания гостей, однако поддерживает деятельность практически всех других отделов отеля.

Линейная структура встречается в небольших гостиницах.

Размер гостиницы влияет на формирование структуры управления. Например, маленькой частной гостиницей с шестью спальнями вполне успешно может управлять глава семейства при некоторой помощи со стороны других членов семьи.

Но даже руководство маленьким отелем требует знаний и умений, которые редко сочетаются в одном человеке. В более крупных гостиницах проблема решается распределением обязанностей между служащими. Маленькая гостиница отходит от жесткого разграничения функций по отделам, но это сужает специализацию и сказывается на уровне знаний и опыта, а также производительности каждого работника. Маленькая гостиница приносит личное удовлетворение своему владельцу и тем, кто в ней работает, но в организационном плане и вопросах качества кадров она редко демонстрирует новаторские достижения.



Линейную структуру управления отличают логическая стройность и формальная определенность, но вместе с тем ей не хватает гибкости. Каждый из руководителей, обладая всей полнотой власти, располагает относительно небольшими возможностями для решения проблем, требующих узких, специальных знаний.

Преимущества линейной структуры управления:

- единство и четкость распоряжений;
- согласованность действий исполнителей;
- простота управления (один канал связи);
- четко выраженная ответственность;
- оперативность в принятии решений;
- личная ответственность руководителя за конечные результаты

деятельности подразделения.

Недостатки линейной структуры управления:

- повышенные требования к уровню подготовки руководителя, его способности обеспечить эффективное руководство по всем функциям управления;
- отсутствие звеньев по планированию и подготовке решений;
- перегруженность информацией и контактами с подчиненными, вышестоящими и смежными структурами;
- концентрация власти в управляющей верхушке.

### **3. Основные службы гостиницы ООО «Гостиничный комплекс»**

- служба приема и размещения;
- служба эксплуатации (обслуживания) номерного фонда;
- служба безопасности;
- административно-управленческая служба;
- служба общественного питания;
- коммерческая служба;
- инженерно-техническая служба;
- вспомогательные и дополнительные службы.

Служба приема и размещения – осуществляет предварительный заказ мест, регистрацию при поселении, расчет за проживание и оказанные услуги, оформление выезда, предоставляет необходимую информацию.

Состав службы: дежурный администратор, портье, кассир, паспортист

Служба эксплуатации номерного фонда – основная функция – поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров и общественных помещений. По численности занятого персонала - самая крупная служба гостиницы.

Состав службы: менеджеры, дежурные по этажу, горничные, стюарды и другие категории работников.

Служба безопасности обеспечивает безопасность гостей и их собственности (имущества) все сотрудники должны обладать соответствующей подготовкой, включающей теоретические знания и практические навыки.

Административная служба отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы, контролирует соблюдение установленных норм и правил по охране труда, технике безопасности, противопожарной и экологической безопасности.

Состав службы: секретариат, кадровая служба, финансовая служба, инспекторы по противопожарной безопасности и технике безопасности.

Служба общественного питания обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и т. д.

Состав службы: менеджеры, повара, работники кухни, администраторы зала и официанты зала и службы банкетинга.

Коммерческая служба занимается вопросами оперативного и стратегического планирования, оптимизацией предоставляемых услуг, анализирует состояние гостиничного рынка и изучает потребности клиентов.

Состав службы: коммерческий директор, служба маркетинга и рекламы.

Финансовая служба анализирует результаты хозяйственной и финансовой деятельности предприятия.

Инженерно-техническая служба создает условия для функционирования санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, служб ремонта и строительства, систем слабых токов (телевидение и связь), систем кондиционирования и теплоснабжения.

Вспомогательные службы обеспечивают процесс работы гостиничного комплекса, предлагая услуги прачечной, портновской, химчистки и др.

Дополнительные службы оказывают платные услуги. К дополнительным или прочим услугам относятся предложение бассейна, спортивного, конференц-залов, залов для переговоров, прокат автомобилей, услуги химчистки, прачечной, парикмахерской, массажного кабинета и ряд других. В настоящее время дополнительные услуги приобретают все большее значение в формировании рыночной привлекательности гостиничного предприятия. Оставаясь основной, услуга размещения воспринимается гостями как само собой разумеющееся.

#### **4. Работа службы бронирования и продаж в ООО «Гостиничный комплекс»**

##### **4.1. Обязанности работников службы бронирования и продаж**

В гостинице процесс обслуживания гостей начинается именно с бронирования, под которым понимается предварительный заказ мест и номеров. Функции бронирования осуществляют либо менеджеры отдела бронирования гостиницы, либо непосредственно служба приема и размещения гостей. Как правило, турист или бизнесмен, не желающий сталкиваться с трудностями найма временного жилья, обязательно свяжется с такой службой и подаст заявку на бронирование места или номера.

Менеджер по бронированию исполняет следующие обязанности:

а) Изучает конъюнктуру и тенденции развития рынка гостиничных услуг;

б) Участвует в разработке методик привлечения клиентов;

в) Изучает и анализирует мотивацию спроса на гостиничные услуги, потребностей заказчиков услуг;

г) Разрабатывает программы расширения комплекса гостиничных и иных дополнительных услуг;

д) Определяет и согласовывает договорные цены на услуги;

е) Организует прием запросов от клиентов, оформление платежных документов;

ж) Консультирует клиентов:

- о правилах оформления бронирования гостиничных услуг;

- о категориях отеля, гостиницы, уровне обслуживания в них;

- о состоянии окружающей природной среды;

- о санитарно-эпидемиологической обстановке;

- об условиях обеспечения личной безопасности, соблюдения потребительских прав и сохранности имущества клиентов;

- об условиях получения страховки и неотложной медицинской помощи.

- з) Обеспечивает клиентов информационно-сопроводительными материалами по гостиничным услугам;
- и) Организует ведение переговоров с клиентами, согласование условий договора о:
- дате начала и окончания пользования гостиничными услугами;
  - получении дополнительных услуг;
  - ценах на оказываемые услуги;
  - свободных номерах, количестве мест в номере;
  - способах информирования клиентов о возникновении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств (форс-мажорных обстоятельствах);
  - времени и месте оплаты брони.
- к) Обеспечивает заключение договоров об оказании гостиничных услуг;
- л) Организует бронирование услуг, их подтверждение и оформление;
- м) Руководит бронированием мест в гостинице;
- н) Координирует выполнение обязательств по:
- размещению, проживанию и питанию клиентов;
  - транспортному, экскурсионному, медицинскому (лечебно-профилактическому) обслуживанию;
  - оказанию дополнительных услуг;
  - страхованию клиентов.
- о) Подготавливает, оформляет и визирует документы, необходимые для заключения договоров от имени организации с клиентами;
- п) Заключает агентские и иные договоры;

р) Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами и кассами по продаже проездных билетов и иными сторонними организациями;

с) Участвует в разработке и проведении рекламных мероприятий;

т) Осуществляет руководство подчиненными ему работниками;

у) Инструктирует персонал с целью обеспечения качества предоставляемых услуг;

ф) Контролирует соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания клиентов;

х) Изучает причины направления клиентами жалоб и претензий к качеству оказываемых услуг или к условиям заключенных договоров и принимает меры по предупреждению их возникновения, по устранению отклонений в исполнении принятых заявок и договоров;

ц) Организует оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных;

ч) Поддерживает личный контакт с клиентами категории VIP;

ш) Ведет установленную документацию и подготавливает отчетность в установленные сроки.

#### **4.2. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж**

Отчеты по бронированию.

Процесс бронирования состоит из следующих этапов: подбор номеров, соответствующих заказам, из имеющихся в наличии; регистрация, подтверждение и выполнение предварительных заказов; а также составление административных отчетов. Эффективная система отчетностей по бронированию помогает рассчитать

количество свободных номеров и спрогнозировать доход от их бронирования.

Отчет по бронированию включает в себя следующее:

- отчет о сделке: в этом отчете указывается информация по ежедневному бронированию, а именно, количество бронируемых номеров, изменения в сроках, отмены бронирования;

- отчеты по отказам: эти отчеты содержат количество отказов клиентам в предоставлении номеров по причине того, что заказанные номера были заняты;

- отчет по прогнозам дохода: отчет содержит расчет возможного дохода от бронирования, с указанием его суммы, полученной путем умножения забронированных номеров на их стоимость.

Возможны также отчеты по количеству занятых номеров, количеству неявок и т.д.

Ежедневно составляются списки предполагаемых приездов и отъездов. Списки содержат информацию о датах прибытия/отъезда гостей, их имена, а также количество гостей, продливших визит. Информация, изложенная в списках, проверяется каждый вечер. Списки составляются в алфавитном порядке и хранятся в отделе бронирования.

Ведение подобных списков помогает облегчить работу сотрудникам службы приема и размещения, а именно подготовиться к процедуре встречи и регистрации гостей, забронировавших номера. Так, например, можно предварительно подготовить регистрационные карточки для гостей с учетом данных по бронированию, и по заезду потребуются только подписи приезжающих клиентов.

#### **4.3. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах**

Технологический цикл обслуживания в гостинице состоит из следующих этапов:

- предварительный заказ мест в гостинице (бронирование);
- прием, регистрация и размещение гостей;
- предоставление услуг проживания и питания;
- предоставление дополнительных услуг;
- окончательный расчет и оформление выезда.

Первый этап гостевого цикла начинается с момента первого общения потенциального клиента с персоналом отеля задолго до прибытия гостя в средство размещения.

Каналами получения заявок на бронирование номеров в гостинице могут быть: телефон, факс, почта, централизованное бронирование, интернет - бронирование.

В процессе первого контакта потенциальный гость получает от работника отеля важную информацию о структуре услуг, расположение относительно достопримечательных объектов, тарифы и др., или клиент может подтвердить для себя информацию о средстве размещения.

Предыдущее общение завершается внесением работником службы рецепции заявки гостя в журнал регистрации календарного бронирования номеров (мест) и учета клиентов в гостинице. С этого момента начинается официальное начало гостевого цикла обслуживания гостя в отеле.

В течение первого этапа гостевого цикла осуществляется окончательная подготовка средства размещения к приему гостя: до приезда гостя подтверждается факт его приезда, вероятно частичное изменение сроков прибытия, необходимость трансфера (если предусмотрен в услугах отеля), экскурсионные услуги по ознакомлению с культурно-историческими особенностями города. В



канун поселения осуществляется окончательная санитарная подготовка номера.

Второй этап технологического цикла обслуживания - расселение - состоит, в свою очередь, из встречи, регистрации, вручения ключа и сопровождения до номера.

Согласно "Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ" исполнитель обязан заключить с потребителем договор на предоставление услуг. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта, военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя.

Если подтверждение на размещение получено, гость заполняет регистрационную карточку (анкету), которая является договором между Исполнителем и Потребителем. Заполнив карточку, гость подписывает ее, тем самым заключая с гостиницей договор, подтверждающий вид размещения, продолжительность проживания и стоимость номера.

После того, как гость заполнил анкету, администратор сверяет данные анкеты и паспорта гостя, вписывает в анкету номер комнаты, в которой будет жить гость, дату и время прибытия и подписывает ее. Администратор заполняет визитную карту (карту гостя) - документ на право входа в гостиницу и получения ключа от номера. Карта гостя всегда выписывается в одном экземпляре и должна содержать следующие данные: фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания.

По окончании оформления коридорный или посыльный провожают гостя до предоставленного ему номера, помогая донести багаж.

Третий этап гостевого цикла - вселение гостя в номер. После вручения ключа клерк Front desk желает гостю приятного пребывания в отеле и предлагает помощь посыльного и подносчика багажа.

Багаж доставляется в номер гостя в течение 5-9 минут с момента регистрации. Для маркировки багажа в гостинице должны быть продуманы специальные фирменные бирки, которые привязываются или приклеиваются к чемоданам и сумкам с указанием номера комнаты и фамилии гостя.

Четвертый этап гостевого цикла самый важный и связывается с обслуживанием гостей во время проживания в отеле. Для того, чтобы пребывание в гостинице было удобным и комфортным, необходимо помимо предоставления номеров оказывать также широкий спектр дополнительных услуг гостям. Диапазон дополнительных услуг определяется категорией, назначением, спецификой, вместимостью гостиничного предприятия и другими факторами.

Пятый этап гостевого цикла связывается с полным расчетом гостя за проживание и предоставленные дополнительные платные услуги. При окончательном расчете необходимо проверить точность счета, просмотреть вместе с гостем соответствие всех начислений за срок его пребывания в гостинице. Необходимо всегда обратить внимание гостя проверить правильность начисления суммы. Если была допущена ошибка, необходимо внести соответствующие изменения и извиниться перед клиентом. Подтверждением правильности счета является подпись гостя.

Таким образом, технологический процесс обслуживания в гостинице состоит из бронирования, встречи и регистрации, оказания услуг проживания и питания, оказания дополнительных услуг и окончательного расчета с гостем.

#### **4.4. Процесс оформления всех видов бронирования**

В гостинице существует несколько видов бронирования:

- гарантированное бронирование;
- негарантированное бронирование;
- сверхбронирование.

Гарантированное бронирование -резервирование со специальным регистрируемым подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение заказанного им номера и в необходимое ему время. Клиент, в свою очередь, гарантирует оплатить номер, даже если не сможет им воспользоваться в случае неявки. Оплата за неиспользованный номер взимается с клиента, если он не смог вовремя аннулировать заказ на размещение в гостинице. Удобство гарантированного бронирования состоит в том, что гость постарается аннулировать заказ на номер, если не сможет этим номером воспользоваться. В случае, когда гость заблаговременно не предупредил гостиницу об отказе от поселения в указанное время, гостиница имеет право применить штрафные санкции к гостю, тем самым застраховав себя от неполучения запланированных доходов. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь, его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди. Все случаи неявок должны быть рассмотрены в течение 24 часов.

Виды гарантированного бронирования:

- бронирование по предварительной оплате;
- бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплата);
- бронирование под гарантию кредитной карты;
- бронирование под гарантию компании или корпорации (с которыми у гостиницы имеется соответствующий договор);

- гарантированное бронирование ваучером.

Бронирование по предварительной оплате предполагает полную оплату за весь период пребывания в гостинице. Предварительная оплата осуществляется, как правило, банковским переводом. Срок подтверждения предоплаты устанавливается гостиницей, но не менее одних суток до заезда гостя. С точки зрения службы приема и бронирования — это наиболее предпочтительная форма гарантированного бронирования.

Бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплата) предполагает, что гость платит определенную сумму до заезда. Сумма аванса обычно включает стоимость проживания за одни сутки + НДС. Если бронирование осуществляется на длительный срок, то предоплата может быть больше.

Бронирование под гарантию кредитной карты. Большинство компаний международных платежных систем придерживаются политики страхования гостиничных предприятий. Эти компании обязывают гостя выплачивать неустойку отелю в случае его неприбытия при гарантированном бронировании.

Бронирование под гарантию компании или корпорации (с которыми у гостиницы имеется соответствующий договор). Различные компании, корпорации, фирмы заключают с гостиницей договоры, которые устанавливают, что всю финансовую ответственность за неприбытие своих сотрудников или клиентов несут сами организации. В этом случае необходимо гарантийное письмо от организации, содержащее фразу: «в случае неявки (фамилия, имя клиента) и невозможности отмены бронирования до 18.00 в день заезда компания (название компании) гарантирует оплату одной ночи проживания».

Туристский ваучер -- еще один вид гарантии турагентств перед гостиничным предприятием. Этот платежный документ

свидетельствует о предварительной оплате клиентом услуг размещения турагентству. Туристский ваучер в свою очередь является гарантией оплаты турагентства гостинице за оказанные ею услуги.

Негарантированное бронирование. Этот тип бронирования не гарантирует, что гость получит номер, а гостиница, в случае неявки гостя, оплату за забронированный номер. Если гость не прибыл до указанного срока, отель несет убытки и поэтому выставляет уже забронированный номер на продажу как свободный. Если гость прибыл после наступления часа аннуляции (обычно 18 часов), то гостиница имеет право предоставить гостю любой другой свободный номер.

Гости обычно предпочитают негарантированное бронирование гарантированному, так как считают, что придут в гостиницу раньше официального часа отмены бронирования и не хотят иметь никаких финансовых обязательств. Однако ситуации с прибытием гостей в отель достаточно часто складываются таким образом, что гость опаздывает поселиться до аннуляции брони (задержка рейса, опоздание поезда), поэтому существует способ перевода негарантированного бронирования в гарантированное бронирование. Гость связывается с отелем и объясняет причину задержки, служащий отдела бронирования, действуя согласно установленным гостиницей правилам, переводит негарантированное бронирование на гарантированное. Схема перевода выглядит примерно так.

- служащий запрашивает имя гостя и находит информацию о бронировании в базе данных компьютера отеля;

- запрашивает тип кредитной карты, номер, срок действия, имя владельца;

- присваивает гостю новый номер подтверждения;

-вносит всю необходимую информацию в базу данных компьютера отеля для изменения одного статуса бронирования на другой.

Сверхбронирование, или перерезервирование -маркетинговая политика гостиницы, когда бронирование мест в гостинице производится сверх имеющихся в наличии, другими словами, бронирование номеров без наличия реально свободных мест. Несмотря на то что законодательства ряда зарубежных стран содержат строгие нормы ответственности за отказ в предоставлении уже подтвержденного бронирования (так, законодательство штата Флорида в случае сверхбронирования обязывает гостиницу найти альтернативное размещение, вернуть задаток за бронирование и уплатить штрафы в размере 500 долларов за каждого гостя, не получившего необходимые гостиничные услуги), гостиницы тем не менее идут на риск, из собственного опыта зная примерный уровень последующих неизбежных отказов от бронирования, приводящих спрос на гостиничные номера и их предложение к равновесию.

#### **4.5. Виды договоров на бронирование**

Взаимодействие с предприятиями и организациями гостиничной сферы является одним из важнейших направлений деятельности турфирмы.

Документами, регулирующими взаимоотношения туркомпаний с гостиничными предприятиями, являются: «Международные гостиничные правила», одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г., и «Рекомендации по межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации», одобренные региональными комиссиями 30 ноября 1989 г.

При организации туров на территории России и во взаимоотношениях с российскими гостиничными предприятиями

следует руководствоваться также «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 № 490.

Взаимоотношения с гостиничными предприятиями определяются в основном следующими видами соглашений.

Договор о квоте мест с гарантией заполнения 30—80%: туристическая фирма получает от гостиницы определенное количество мест, которые она обязана в течение периода, оговорённого в контракте, заполнить туристами. При этом она гарантирует оплату 30—80% выделенной квоты мест, даже если они не будут использованы. Остальную часть квоты фирма имеет право аннулировать в установленные сроки. По этому договору фирма получает на гостиничные места более низкие цены, чем по обычным тарифам.

Договор о квоте мест без гарантии заполнения: фирма не берет на себя никакой гарантии заполнения выделенной ей квоты мест. Поэтому в силу вступает обычное правило аннуляции мест, не использованных в установленные сроки. Фирма рассчитывается с гостиницей по обычным тарифам.

Договор о твердой закупке мест с полной оплатой: фирма гарантирует гостинице полную оплату выделяемой квоты мест независимо от их заполнения.

При таких условиях фирма получает гораздо более низкие тарифы на размещение в гостинице, чем обычно.

Договор о текущем бронировании (наиболее типичный договор для туристических фирм, особенно тех, которые занимаются организацией индивидуального туризма): фирма не получает от гостиницы никакой квоты мест. При обращении клиента она направляет в гостиницу заявку на бронирование и при получении от

нее подтверждения производит продажу гостиничных услуг. При таком договоре действуют обычные тарифы на гостиничные места.

Как правило, заключив договор с гостиницей, турфирма обязана произвести частичную или полную предоплату за оговоренную квоту мест или индивидуальное бронирование. Также договор с гостиницей предусматривает штрафные санкции за незаезд туристов, отказ от бронирования и др.

Предоплату можно внести как наличными деньгами, так и перечислив ее на расчетный счет гостиницы. Следует учитывать, что наличный расчет может производиться только в рублях и в пределах 60 тыс. руб. по одному договору, поэтому чаще всего пользуются безналичными расчетами. Если турфирма перечислила деньги гостинице, а туристы так и не приехали, аванс не возвращается.

#### **4.6. Виды отчетов по бронированию**

Эффективная система резервирования позволяет наиболее выгодно продавать номера, постоянно отслеживая их наличие, а также прогнозировать загрузку.

Отчетность включает в себя следующие документы:

отчет по совершившимся сделкам. В этом типе отчета отражена ежедневная деятельность по бронированию по следующим показателям: создание брони, изменение брони, аннуляция брони. Другие возможные типы отчетов могут включать в себя число заблокированных номеров, отчеты по неприбытию и другие сведения;

отчет о выплате комиссий. Согласно условиям каждого контракта должна быть выплачена комиссия по каждому гостю. Этот отчет может включать в себя общую сумму комиссии в каждом отдельном случае;

отчет по отказам в предоставлении номеров. В этом отчете может быть отображено количество заявок, не принятых



отелем вследствие отсутствия свободных номеров на требуемые даты. Этот тип отчета особенно необходим службе бронирования в условиях полной загрузки.

При любой системе бронирования существует необходимость идентифицировать номера бронирования или фамилии гостей, для того чтобы избежать двойного бронирования. Особенно за этим нужно следить, когда возникает ситуация полной загрузки отеля или полного бронирования. Некоторые отели стремятся сдать все имеющиеся комнаты, чтобы достичь абсолютной загрузки.

Основываясь на данных статистики по количеству не прибывших, управляющий может допустить ситуацию по полному бронированию. Соответственно, опытные сотрудники службы бронирования могут прогнозировать количество аннуляций и не прибывших.

Аннуляция бронирования существует для того, чтобы информировать службы гостиницы об отмене бронирования и о том, что комната теперь свободна. Службы, принимающие аннуляцию, должны действовать профессионально, вежливо, аккуратно и четко.

Все операции по бронированию, изменению, отменам должны быть письменно зафиксированы

Организации ежегодно, по состоянию на 31 декабря отчетного года, представляют в вышестоящие организации, районные комиссии по месту нахождения, доклад о состоянии работы по бронированию граждан, пребывающих в запасе.

К докладам прилагаются:

- отчет о численности работающих и забронированных граждан, пребывающих в запасе;
- ведения об обеспеченности трудовыми ресурсами (руководителями, специалистами, квалифицированными

рабочими и служащими) на период мобилизации и на военное время.

Для регистрации и постановки на учет организации предоставляют в районную комиссию карточку учета организации. Кроме того, в обязательном порядке разрабатывают и ведут большое количество документов, связанных с бронированием.

### **5. Предоставление основных и дополнительных услуг в гостинице ООО «Гостиничный комплекс».**

Гостиничный комплекс предлагает различные услуги для комфортного проживания гостей.

Основные услуги входят в стоимость номера. Это такие услуги как:

- завтрак;
- вызов скорой помощи ;
- вызов такси;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции;
- побудка гостя в определённое время;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- посещение оздоровительного центра с 6:00 до 17:00.

Так же Гостиничный комплекс предоставляет различные дополнительные услуги, которые улучшают комфорт гостей. Это такие услуги как:

-Предоставление дополнительного комплекта белья и предметов личной гигиены (халат, полотенце, мыло, шампунь, гель для душа, бритвенный и зубной набор)- 1000 руб.

-Услуга прачечной:

Стирка (150 руб);

Глажение (80 руб).

-Услуги связи:

Внутри города (бесплатно);

Междугородний (Тариф ГТС +100%);

Международный (Тариф ГТС + 100%).

-Копировальные работы (20 руб / страница).

-Аренда оборудования в конференц-зале (экран ,проектор, флипчарт) – 200 руб/час.

-Аренда банкетного зала (1000 руб/час).

-Аренда теннисного корта (600 руб /час).

-Организация и проведение мероприятий (от 2000 руб./час).

-Предоставление набора посуды: бокал, рюмка нож, тарелка, вилка

(150 руб).

-Услуги бассейна для проживающих (с 17:00 до 24:00) – 1 человек/1 час (360 руб).

-Услуги сауны для проживающих (с 17:00 до 24:00) – 1 человек/1 час (400 руб).

-Услуги бассейна \*

Взрослый – 1 человек/1 час (450 руб)

Детский \*\* - 1 человек/1 час (200 рублей)

-Услуги бассейна по абонементу

Взрослый – 4 посещения (1400 руб).

Детский \*\* -4 посещения (600 руб)

\*В услуги бассейна входит посещение инфракрасной кабины, джакузи и бассейна.

\*\*Детский –дети от 7 до 14 лет.

### **5.1. Каналы и технологии продаж гостиничного продукта.**

Для гостиничного сектора есть 8 основных каналов продвижения:

1. Прямые продажи с помощью собственного центра бронирования. Можно организовать как через отдел бронирования, так и через call-центр. Гостиничные сети могут пользоваться центральной системой бронирования цепи (CRS), за счет чего продажи удобно централизуются и, соответственно, контролируются.

2. Продажи при помощи глобальных систем дистрибуции, которые объединяют десятки тысяч объектов во всем мире. На текущий момент таких систем четыре: Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre. Этот способ актуален для крупных отелей/гостиниц, предлагающих широкий спектр дополнительных услуг и имеющих сложную многоуровневую систему продаж и тарифов.

3. Собственный сайт с модулем бронирования. Ресурс выполняет не только информационную функцию, но и продает услуги отеля/гостиницы напрямую. Наилучшим способом он работает также у крупных сетей с именем и репутацией.

4. Обычные турагентства, ресурсы и CRS туристических агентств. Непрямой канал продаж, при котором реализация осуществляется посредником на определенных условиях, чаще на условиях комиссии.

5. IDS – интернет-системы бронирования. Отельер размещает информацию о своем объекте и варианты размещения со стоимостью в общем каталоге. Непрямой канал продаж.

6. Социальные сети. Это долгосрочный инструмент.

7. Каталоги и онлайн-справочники. Клиенты читают отзывы и смотрят месторасположение отелей.

8. Управление приоритетными клиентами. Отельный выделяет наиболее денежные сегменты клиентов, с которыми можно установить долгосрочные партнерские отношения.

## **5.2. Программа лояльности в гостинице ООО**

### **«Гостиничный комплекс»**

**Заключение**

Производственная практика была пройдена в период с 13 марта по 8 апреля 2023 года в гостинице ООО «Гостиничный комплекс» в городе Верхняя Пышма.

Цель производственной практики была достигнута: я ознакомилась с профессией, собрала необходимый материал для написания отчета, приобрела практический опыт по организации и контролю деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

За время производственной практики я усвоила общие и профессиональные компетенции, а выполнила поставленные задачи:

1. Охарактеризовала гостиницу ООО «Гостиничный комплекс»;
2. Рассмотрела структуру управления гостиницей ООО «Гостиничный комплекс»;
3. Рассмотрела основные службы гостиницы ООО «Гостиничный комплекс»;
4. Изучила работу службы бронирования;
5. Определила технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах и описать процесс оформления всех видов бронирования;
6. Изучила и описала виды соглашений на бронирование;
7. Рассмотрела и описала программу лояльности в гостинице ООО «Гостиничный комплекс».

Производственная практика в ООО «Гостиничный комплекс» была очень полезна для учебного процесса, мне удалось применить свои теоретические знания и посмотреть на работу персонала, находясь рядом с ними. Производственная практика является неотъемлемым элементом для формирования различных умений и навыков в сфере гостиничного дела и туризма.

Производственная практика дала мне возможность изучить работу службы бронирования и продаж изнутри, что колоссально повлияет на мой образовательный процесс. Было интересно попробовать самостоятельно поработать в данной сфере.

## **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994г №51-ФЗ // СПС «Консультант Плюс»;
2. Закон Российской Федерации от 07.02.1992г №2300–1 «О защите прав потребителя» // СПС «Консультант Плюс»;
3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 (№132-ФЗ последняя редакция);
4. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия: учебное пособие / И.С. Ключевская. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 386 с;
5. Полевая М.В., Третьякова А.Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник для студенческих учреждений сред. Проф. Образования — М.: Издательский центр «Академия», 2016. — 208 с.;
6. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;
7. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085);
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6;
9. Феденева И. Н. Организация туристской индустрии: учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. – 2-е издание, перераб.

#### **ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ**



1. Официальный сайт отеля «Элем». [Электронный ресурс]. –  
Режим доступа - <http://elem-gk.ru/>

2. Гостиничный бизнес России [Электронный ресурс] //  
Использован материал с сайта new-hotel. Режим доступа:  
<http://www.new-hotel.ru>

## ПРИЛОЖЕНИЕ А



Фото 1 – здание гостиницы ООО «Гостиничный комплекс»

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б



Фото 2 – Ресторан «Элем»