

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://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/217642>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Гостиничное дело

Введение 3

Глава 1. Теоретические основы особенностей бронирования гостиничных услуг 4

1.1. Понятие и виды бронирования гостиничных услуг 4

1.2. Процесс бронирования гостиничных услуг 4

1.3. Применение ресурсов Интернет в процессе бронирования номеров 7

Глава 2. Анализ актуальных видов бронирования гостиничных услуг на примере отеля «Касабланка» 8

2.1. Организация рабочего места службы бронирования отеля «Касабланка» 8

2.2. Анализ отзывов гостей отеля «Касабланка» о деятельности службы бронирования 11

Заключение 18

Список использованной литературы 19

Актуальность работы заключается в том, что все большей популярностью начинает пользоваться бронирование гостиниц по всему миру при помощи сети Интернет. Этот вид бронирования позволяет не только сэкономить время, силы и средства, но и является гарантом получения комфортабельного места проживания на все время отпуска, командировки или деловой поездки.

Электронные технологии активно внедряются и используются в современной жизни, а их стремительный рост в гостеприимстве и туризме ставит под вопрос существование традиционных турагентств.

Высокая конкуренция на рынке гостиничного бизнеса, упоминавшаяся выше, далеко не единственная проблема, которую постоянно приходится решать отельерам. Существует еще несколько факторов, зачастую негативно влияющих на деятельность гостиниц: сезонность. В первую очередь затрагивает отели, расположенные в курортных регионах, так как в течение года количество клиентов очень различно. Это приводит к необходимости набирать временный, то есть менее квалифицированный, персонал. Кроме того, содержание гостиницы в так называемые низкие периоды проблематично с точки зрения финансов; уровень сервиса. Успешность любого отельного бизнеса во многом определяется уровнем предлагаемых услуг. Поэтому неудивителен тот факт, что основное время менеджмента гостиницы занимает обучение персонала и контроль над его работой; избыточное бронирование. Предсказать количество возможных клиентов является достаточно сложным процессом. Поэтому нередки случаи, когда гостиницы идут на двойное бронирование, учитывая частоту отказов. Кроме того, случаются сбои компьютерных систем бронирования и нескоординированная работа служб самого отеля. Все это приводит к возможным проблемам с клиентами и сказывается на репутации гостиницы.

Цель курсовой работы: исследование актуальных видов бронирования гостиничных услуг.

Задачи курсовой работы:

- ☐ изучить понятие и виды бронирования гостиничных услуг;
- ☐ раскрыть процесс бронирования гостиничных услуг;
- ☐ рассмотреть применение ресурсов Интернет в процессе бронирования номеров;
- ☐ охарактеризовать организацию рабочего места службы бронирования отеля «Касабланка»;
- ☐ провести анализ отзывов гостей отеля «Касабланка» о деятельности службы бронирования.

Объект исследования: отель «Касабланка».

Предмет исследования: особенности бронирования гостиничных услуг.

Методы исследования: анализ, беседа, работа с документами, обобщение.

По структуре исследования курсовая работа, включает в себя: введение, теоретическую и практическую части, заключение, список литературы.

Глава 1. Теоретические основы особенностей бронирования гостиничных услуг

1.1. Понятие и виды бронирования гостиничных услуг

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 или служба приема гостей.

Существует несколько видов бронирования:

1. гарантированное бронирование;
2. негарантированное бронирование .

Гарантированное бронирование представляет собой резервирование номеров с гарантией со стороны гостиницы получения клиентом конкретного номера в указанное время. Клиент, в свою очередь, гарантирует оплатить номер, даже если он не сможет им воспользоваться. Гарантированное бронирование выгодно как клиенту, так и гостинице. В исключительных случаях, когда приезд гостя не состоялся по уважительной причине (форс-мажор), к примеру, из-за внезапной болезни, гостиница не может требовать оплаты неустойки. В каждом конкретном случае вопрос решается индивидуально и во многом зависит от политики гостиницы.

Существует несколько видов гарантированного бронирования:

- ☐ бронирование по предварительной оплате;
- ☐ бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплаты);
- ☐ 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. Бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплаты) предполагает, что гость платит определенную сумму до заезда. Сумма аванса обычно включает стоимость проживания за одни сутки и НДС.

Бронирование под гарантию кредитной карты позволяет руководству гостиницы себе оплату номера даже в случае неявки клиента. Клиент может аннулировать заказ в случае невозможности воспользоваться услугами гостиницы. В разных гостиницах сроки аннуляции заказа без штрафных санкций различны. Это зависит от спроса на услуги гостиницы. Обычно отмена заказа без штрафных санкций по отношению к клиенту осуществляется не менее чем за 24 часа до заезда в гостиницу.

Более поздняя отмена заказа или неприбытие в гостиницу влекут за собой выплату гостинице неустойки со стороны клиента в размере стоимости проживания в заказанном номере в течение одних суток.

Бронирование под гарантию компании предполагает финансовую ответственность организации за неприбытие своих сотрудников или клиентов.

В этом случае необходимо гарантийное письмо от организации. Другой способ гарантии бронирования – туристский ваучер. Это гарантия турагентства перед гостиничным предприятием, оформленная в виде платежного документа, подтверждающего оплату клиентом услуг гостиницы. Также существует негарантированное бронирование. Этот тип бронирования не гарантирует, что гость получит номер, а гостиница, в случае неявки гостя, оплату за бронированный номер .

Если гость не прибыл до указанного срока, гостиница несет убытки и поэтому выставляет уже забронированный номер на продажу как свободный. Если гость прибыл после наступления часа аннуляции, то гостиница имеет право предоставить гостю любой другой свободный номер. Клиенты 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 ситуация может сложиться так, что гость опаздывает поселиться до аннуляции брони и поэтому существует способ перевода негарантированного бронирования в гарантированное бронирование.

Гость связывается с сотрудниками гостиницы и объясняет причину задержки, служащий отдела бронирования, действуя согласно установленным гостинице правилам, переводит негарантированное бронирование в гарантированное. Сверхбронирование, или перерезервирование – маркетинговая политика гостиницы, когда бронирование мест в гостинице производится без наличия реально свободных мест. Руководство каждой гостиницы самостоятельно решает вопрос об использовании сверхбронирования и все этические вопросы, связанные с ним. Если принимается решение использовать сверхбронирование, то

необходимо тщательно продумать работу этого механизма и разработать четкие критерии регулирования спорных вопросов.

Резервирование – это подтверждение бронирования, которое специальным уведомлением сотрудник службы бронирования высылает клиенту. 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. Текст подтверждения бронирования должен быть отправлен клиенту на фирменном бланке, на котором указывается номер подтверждения заказа,

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Российская газета. – 1996. – № 231.
2. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // Российская газета. – 2020. – № 235.
3. Методологические рекомендации по формированию генеральной совокупности коллективных средств размещения (утв. Госкомстатом РФ 24.12.2002 N MC-09-23/5746) [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>.
4. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» (утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. N 518-ст) [Электронный ресурс] – Режим доступа: СПС Гарант.
5. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения» (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 июня 2013 г. N 191-ст) [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>.
6. Межгосударственный стандарт ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания Классификация и общие требования» (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. N 1676-ст) [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>.
7. Межгосударственный стандарт ГОСТ 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования» (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26 марта 2014 г. N 229-ст). – М.: Стандартиформ, 2019.
8. Приказ Минэкономразвития РФ от 21.06.2003 N 197 «Об утверждении Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 21.08.2003 N 4996) [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>.
9. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д. Г. Брашнов. – М.: Инфра-М, 2020. – 224 с.
10. Воронцова, М. Г. Гостиничный бизнес: теория и практика / М.Г. Воронцова. – СПб.: СПбГУКИ, 2019. – 168 с.
11. Ёхина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие / М. А. Ёхина. – М.: Академия, 2018. – 208 с.
12. Кусков, А. С. Гостиничное дело: учебное пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и К, 2018. – 327 с.
13. Лейба, А. Гостиничный бизнес в России / А. Лейба // эж-ЮРИСТ. – 2020. – № 12.
14. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис: учебник / Н. Г. Можаяева, Г. В. Рыбачек. – М.: Альфа-М, 2020. – 240 с.
15. Шамшина, Ю.О. Гостиничный сервис: конспект лекций / Ю.О. Шамшина. – Ростов н/Д.: Феникс, 2019. – 208 с.
16. Шкуропат, С. Гостиничное дело: учебное пособие / С. Шкуропат, Н. Михеева, Т. Скрипова, Е. Марченко. – СПб.: Питер, 2020. – 336 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://studservis.ru/gotovyie-raboty/kurovovaya-rabota/217642>