ГБОУ СПО МО «Орехово-Зуевский государственный профессионально-педагогический колледж»

**Автор разработки:**

Семенова Анна Ивановна

Преподаватель специальных дисциплин

ГБОУ СПО МО ОЗГППК

***Методическая разработка занятия***

***по МДК 01.01* «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг»**

**Тема занятия**

**«Сведения о заявках бронирования. Аннуляция бронирования»**

Орехово – Зуево,2013г

**ПЛАН ЗАНЯТИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО ОБУЧЕНИЯ**

1. **ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ЗАНЯТИИ**

**Дисциплина: МДК 01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг»**

**Дата: «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_г**

**Группа: \_\_\_\_\_\_\_**

**Специальность: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Преподаватель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Тема занятия: «Сведения о заявках бронирования. Аннуляция бронирования»**

**Цели занятия:**

***Образовательная:***

Знать правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации**;**

-организацию службы бронирования;

-виды и способы бронирования;

-виды заявок по бронированию и действия по ним;

-последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;

-состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;

-правила заполнения бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагентств и операторов;

-особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;

-правила аннулирования бронирования;

-правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителя при бронировании;

-состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования

***-***рассмотреть теоретические основы систем бронирования, представленные на мировом и российском рынке туристических услуг;

-провести анализ российских и мировых систем бронирования, выявить недостатки и преимущества;

-описать технологию работы с системой бронирования

-научить основным понятиям;

***Развивающая:*** Развивать у обучающихся умение сравнивать, анализировать, делать выводы; развивать логическое мышление, речь, словарный запас, умение отстаивать свою точку зрения.

***Воспитательная:*** Воспитывать интерес к дисциплине, требовательность к себе, настойчивость, артистические качеств( которыми должен обладать менеджер гостиничного сервиса)

**Тип занятия:** Урок формирования новых знаний

**Вид занятия:** Комбинированный.

**Методы обучения:** Словестные, наглядные, практические.

**Форма обучения:** Групповая

**Раздаточный материал:** Опорный конспект для обучающихся, презентация к уроку.

Методическая разработка урока МДК 01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» составлена с учетом современной образовательных технологий применяемых на данном уроке: технологии дифференцированного обучения, ИКТ, технология проблемного обучения, игровые технологии, технология практико-ориентированного обучения.

1. **ХОД ЗАНЯТИЯ:**

**С применением мультимедиа презентации.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Функции занятия** | **Деятельность преподавателя** | **Деятельность обучающихся** |
| 2.1 | Организационный момент | Сообщение цели и темы занятия | Слушают, осмысливают |
| 2.2 | Актуализация знаний обучающихся | Фронтальная работа с группой – теоретический опрос пройденной темы «Составление карты подготовки и карты бронирования» по следующим вопросам:  1.Как происходит процесс составления карты подготовки для бронирования?  2. Как заполняется карта бронирования?  3.Как оформляется бланк изменений в бронировании?  т.к. тема имеет непосредственное отношение к теме сегодняшней.  Решение тостов по пройденным темам раздела. | Устные ответы обучающихся, дополнения к ответам. Решают тесты. |
| 2.3 | Изучение нового материала | Объяснение преподавателя  По теме «Сведения о заявках бронирования. Аннуляция бронирования»  Вопросы:  1. Аннуляция бронирования  1.Сведения о заявках бронирования;  2.Аннуляция негарантированного бронирования;  3.Аннуляция гарантированного бронирования;  4.Правилами аннуляции гарантированного бронирования по кредитной карте.  5. Заполнение бланка «Отмена бронирования».  6.Работа с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле по безналичному расчету | Слушают, принимают участие в беседе, заполняют опорный конспект.  Дополнение объяснения преподавателя |
| Обобщение по заданиям опорного конспекта | Формулируют определения. |
|  | | Работа производится по карточкам. В которых указаны задачи с ситуациями по уровню сложности. Разобрать ситуации и решить задачи. | Устные ответы обучающихся, дополнения вопросы.  Работа с карточками |
| Просмотр мультимедийной презентации. Преподаватель комментирует основное содержание темы. | Задача учащихся по ходу презентации ответить на вопросы, указанные на доске.  Слушают, принимают участие в беседе. |
|  | | Обобщение по заданиям опорного конспекта | Выполняют задания, приведенные в опорном конспекте |
| 2.4 | Закрепление изученного материала | Контроль усвоения знаний. Фронтальная беседа. Тесты. Заполнение бланков. Решение задач. | Устные и письменные ответы обучающихся, дополнения вопросы. |
| 2.5 | Подведение итогов занятия | Подведение итогов проведения занятия преподавателем, выставление баллов. | Слушают. |

1. **ХОД ЗАНЯТИЯ:**
2. Повторение пройденной темы урока «Составление карты подготовки бронирования», обучающимся выдаются карточки, где они самостоятельно отвечают на указанные вопросы, решение тестового материала по темам.

При повторении пройденных тем, группа студентов делится на 3 подгруппы.

Первое задание дается общее для 3х подгрупп.

**1.Как происходит процесс составления карты подготовки для бронирования?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ответ**

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 (например, стоимость трансфера, завтрака и т. д.). Текст подтверждения бронирования должен быть отправлен клиенту на фирменном бланке, на котором указывается номер подтверждения заказа, должность и фамилия ответственного лица отдела бронирования, а также прочие **реквизиты гостиницы**.

Обычно конкретный номер не бронируется, а бронируется лишь категория **номера** (например, одноместный, люкс, апартаменты и т. п.), но если гость, особенно из числа постоянных или VIP-клиентов, предпочитает какой-либо конкретный номер, то его пожелание, как правило, учитывается. При бронировании на это необходимо обратить внимание и по возможности предоставить клиенту полюбившийся номер.

Процесс обработки письма-заявки на размещение и оформление подтверждения бронирования происходит следующим образом.

1. При получении письма-заявки на размещение сотрудник отдела бронирования заполняет соответствующий бланк (New Reservation) либо вносит наиболее важные данные из письма-заявки на размещение в журнал резервирования номеров. Далее он регистрирует данную заявку в электронной системе бронирования отеля и присваивает ей порядковый номер. Все бронирования должны быть введены в компьютерную систему в течение 1–2 часов. На основании введенной информации формируется перспективный график загрузки гостиницы. При регистрации заявки на бронирование особое внимание следует обращать на тип бронирования и форму оплаты. тем качественнее и быстрее будет происходить процесс поселения и выписки клиентов.
2. Сотрудник отдела бронирования подготавливает подтверждение бронирования, куда вносятся все необходимые данные. Номером подтверждения (Comfirmation number) будет являться тот же номер, под которым была зарегистрирована заявка на размещение. Как правило, в отелях уже имеются бланки подтверждений заявок на бронирование. Они могут представлять собой бланки как уже заложенные в электронную систему бронирования, так и бланки, отпечатанные типографским способом. Подтверждение бронирования необходимо производить на том же языке, на котором была составлена заявка на размещение. Кроме условий и порядка бронирования, в текстах подтверждений гостей могут информировать о порядке визовой поддержки, условиях питания, трансфера, времени заезда и **расчетного часа в гостинице**, а также давать ответы на любые интересующие клиентов вопросы.
3. Сотрудник отдела резервирования посылает подтверждение бронирования по номеру факса, указанного в письме-заявке на размещение от компании, фирмы или частного лица. Сотрудник должен убедиться в том, что подтверждение бронирования получено адресатом по факсу в полном объеме, без искажений. Подтверждением благополучного получения послания в этом случае будет ответ «ОК» на специальном бланке-рапорте (Transmission control receipt), выдаваемом факсом. В случае получения нечеткого послания (смазанного или нечитабельного текста) факс выдаст ответ «Error» или «Poor line condition» (ответы факса зависят от модели аппарата и могут быть иными).
4. Все зарегистрированные письма-заявки на размещение, подтверждения бронирования на эти заявки и положительные подтверждения приема факса адресатом сортируются по датам заезда и хранятся в отделе бронирования до момента прибытия гостя в отель. Это необходимо для уточнения деталей размещения при заезде гостя. После отъезда гостей эти документы архивируются на случай уточнения каких-либо деталей о проживании клиента в прошлом.

**2.Как заполняется карта бронирования?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ответ**

Дата:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кому:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Спасибо, что вы решили остановиться или разместить гостей в нашей гостинице. Подтверждаем бронирование в гостиницу «…….» номера (-ов) для:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С \_\_\_\_\_\_\_20\_\_года по \_\_\_\_\_20\_\_года

Подтвердил бронирование\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность) (подпись)

Дата:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кому:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Уважаемые господа!

Служба размещения гостиницы «……» подтверждает бронирование и предоставит Вам номер

С\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Согласно вашей заявке.

Спасибо, что Вы выбрали нашу гостиницу

С уважением,

Отдел бронирования гостиницы «……»

**3.Как оформляется бланк изменений в бронировании?**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Ответ**

**Образец бланка изменений в бронировании**

Если бронирование невозможно по тем или иным причинам, то в таком случае отдел бронирования высылает официальный отказ в размещении, содержащий извинения, причину отказа, сообщает период улучшения ситуации со свободными номерами и выражает надежду на дальнейшее сотрудничество. Текст отказа может выглядеть следующим образом:

Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кому: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Уважаемые господа!

Руководство гостиницы «……» приносит Вам свои извинения. В связи с полной занятости номерного фонда гостиницы мы не сможем разместить Вас с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ как было указанно Вашей заявке. Мы зарегистрировали Вашу заявку и, как только у нас появятся свободные номера, мы сразу сообщим Вам об этом.

Надеемся на дальнейшее сотрудничество.

С уважением, Генеральный директор гостиницы «……» Петров Ф.Ф.

**Тесты для 1 подгруппы**

**1)Какие существуют виды бронирования?**

а)негарантированное бронирование

б)недостоверное бронирование

в)главное бронирование

**2)Какие существуют гостевые циклы?**

а)заезд

б)переезд

в)покупка

**3)Что такое негарантированное бронирование?**

а)этот тип бронирования не гарантирует клиенту получение номера

б)гостиница гарантирует клиенту получение номера

в)бронирование несуществующих номеров

**4)Что такое гостиница?**

а)дом

б)имущественный комплекс предназначенный для предоставления услуг

в)учебное заведение

**5)Кто такой потребитель?**

а)человек предлагающий услуги

б)человек исполняющий услуги

в)человек заказывающий услуги и который пользуется ими

**6)Что является постоянным источником заявок на бронирование?**

а)ресторан

б)туристические фирмы

в)гостиница

**7)Сколько бывает видов встреч?**

а)4

б)8

в)2

**8)Какие бывают виды встреч?**

а)в аэропорту

б)в доме

в)в магазине

**9)Что позволяет встреча на дальних подступах?**

а)поближе познакомиться с гостем до приезда в гостиницу

б)выпить с гостем чай

в)обсудить личную жизнь

**10)Какие данные гость указывает в анкете?**

а)ФИО матери

б)ФИО отца

в)адрес своего постоянного места жительства

**Тесты для 2-й подгруппы**

**1)Из чего состоит расселение?**

а)из встречи

б)из похода в кино

в)из похода в салон

**2)Карта гостя должна содержать:**

а)фамилию гостя

б)адрес его места жительства

в)данные о родных

**3)Работник отеля должен:**

а)быть готов оказать клиенту услугу

б)забыть о просьбе клиента

в)забрать гостя из дома

**4)Какие правила этикета нужно соблюдать при разговоре по телефону с клиентом?**

а)грубо отвечать на его вопросы

б)отвечать не позже, чем через 3 телефонных звонка

в)не брать трубку

**5)Какой договор исполнитель обязан заключить с потребителем?**

а)договор найма

б)договор о купле продаже

в)договор об оказание услуг

**6)Что является договором между исполнителем и потребителем?**

а)регистрационная карта

б)кредитная карта

в)доклад

**7)Кто такая горничная?**

а)работник,который убирает гостиничные номера

б)лицо,которое пользуется услугами

в)ответственный за весь процесс

**8)Какие бывают категории гостиниц?**

а)5 звёзд

б)14 звёзд

в)33 звезды

**9)В каких номерах чаще всего поселяются туристические группы?**

а)в апартаментах

б)в двухместных

в)в трехместных

**10)Какие бывают визы?**

а)однократные

б)транзитные

в)гостиничные

**Тесты для 3-ей подгруппы**

**1)Какие визы действуют для въезда в РФ?**

а)служебные

б)торговые

в)однократные

**2)На что обращает внимание администратор при регистрации гостя?**

а)на его внешний вид

б)на срок визы

в)на его руки

**3)Иностранные граждане могут въезжать и выезжать из РФ при наличии:**

а)регистрационной карты

б)визы

в)диплома

**4)Что такое виза?**

а)паспорт

б)кредитная карточка

в)разрешение правительства страны на въезд и выезд

**5)Где может быть проставлена виза?**

а)в паспорте

б)в дипломе

в)на кредитной карте

**6)Что является договором между исполнителем и потребителем?**

а)регистрационная карта

б)кредитная карта

в)доклад

**7)Кто такая горничная?**

а)работник,который убирает гостиничные номера

б)лицо,которое пользуется услугами

в)ответственный за весь процесс

**8)Какие бывают виды встреч?**

а)в аэропорту

б)в доме

в)в магазине

**9)Что позволяет встреча на дальних подступах?**

а)поближе познакомиться с гостем до приезда в гостиницу

б)выпить с гостем чай

в)обсудить личную жизнь

**10)Какие данные гость указывает в анкете?**

а)ФИО матери

б)ФИО отца

в)адрес своего постоянного места жительства

**После проверки правильности выполнения задания преподавателем выставляются баллы.**

**2.Изучение новой темы урока «Сведения о заявках бронирования. Аннуляция бронирования»** материал преподавателям выносится на проектор**,** в виде слайдов.

**1 слайд** (Вопросы по новой теме урока)

**Вопросы:**

1.Аннуляция бронирования

1.Сведения о заявках бронирования;

2.Аннуляция негарантированного бронирования;

3.Аннуляция гарантированного бронирования;

4.Правилами аннуляции гарантированного бронирования по кредитной карте.

5. Заполнение бланка «Отмена бронирования».

6.Работа с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле по безналичному расчету

**2 слайд.**

**Аннуляция** - отмена бронирования, отказ от поездки. Обстоятельства и порядок аннуляции прописываются в договоре при заключении сделки на туробслуживание.

Возврат мест (частичный или полный) в [ГРС](http://support.mute-lab.com/ru/%D0%93%D0%A0%D0%A1) может быть осуществлен как до оформления билета в соответствии с [ПНР](http://support.mute-lab.com/ru/%D0%9F%D0%9D%D0%A0), созданной при бронировании, так и после оформления. При аннуляции мест до оформления билета перерасчет с пассажиром не производится. При аннуляции мест кассиром (оператором), не осуществлявшем первоначальную продажу билета, без перерасчета с пассажиром, на бланке СПД НСАВ-ТКП ставится соответствующая отметка о возврате места.

В терминологии туризма есть понятие аннуляционных сроков. Это количество дней до начала действия тура, когда аннуляция может быть сделана без нарушений условий договора, предполагает возврат денег за заказ и не приводит к штрафным санкциям. При нарушении условий аннуляции нарушитель выплачивает аннуляционный штраф.

**Аннуляция в Nemo**

В системе Nemo после бронирования, если не истек [таймлимит](http://support.mute-lab.com/ru/%D0%A2%D0%B0%D0%B9%D0%BC%D0%BB%D0%B8%D0%BC%D0%B8%D1%82), можно аннулировать сделанный заказ.

Аннуляция может быть:

* Автоматической - по истечению таймлимита, установленного для заказа, система сама аннулирует его.
* Ручной - совершенной самим пользователем путем нажатия кнопки **«Аннулировать»**. Процесс аналогичен автоматической аннуляции с незначительными расхождениями.

**Войдирование**

**Штрафы за аннуляцию**

[Агентство](http://support.mute-lab.com/ru/%D0%90%D0%B3%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE) может установить агентские штрафы за аннуляцию и модификацию заказов.

Для установки агентских штрафов за аннуляцию заказа необходимо зайти в пункт меню **«Заказы» - «Настройка штрафов за аннуляцию»**.

**3 -6 слайд. Сведения о заявках бронирования**

Существует много источников, из которых гостиницы получают запросы на бронирование мест и номеров. Источники могут быть как постоянными, так и разовыми, эпизодическими.

Постоянные источники заявок на бронирование – туристические компании, фирмы, занимающиеся организацией выставок, симпозиумов, семинаров и т. п., промышленные и прочие компании, имеющие в том месте, где находится гостиница, свой бизнес и нуждающиеся в размещении своих сотрудников или партнеров по бизнесу. К постоянным источникам бронирования относится также централизованное резервирование(GDS).

Разовые, эпизодические источники заявок на бронирование – это, как правило, физические лица или компании, у которых возникла необходимость в разовом размещении в гостинице.

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

Телефон. Заявки на бронирование номеров по телефону приходят, как правило, от физических лиц и небольших компаний. При возможности бронирования номера или места, оно проходит последующей схеме:

**1)** сотрудником отдела бронирования заполняется бланк-заявка на бронирование по телефону, где указывается Ф.И.О. гостя, страна, сроки проживания, количество номеров, категория номеров, контактный телефон, дата приема заявки, ставится подпись сотрудника, принявший данный заказ;

**2)** далее эти данные вводятся в электронную систему бронирования отеля, где данному заказу присваивается номер брони; заказчику называется фамилия сотрудника, принявшего заказ;

При запросе по телефону от частного лица производится бронирование и выдается номер брони немедленно. Сообщая номер брони, следует подчеркнуть важность этого номера при заселении.

При телефонном запросе на бронирование от компании сотрудник отдела бронирования обязательно просит подтвердить запрос факсом от компании. Подтверждение бронирования гостиницы высылается в этом случае только после получения факса.

В случае запроса по телефону гостиничные номера предлагаются только по базовому тарифу. Всегда следует информировать клиентов об условиях аннуляции и о политике гарантированного и негарантированного бронирования. Завершать разговор рекомендуется благодарностью за звонок и выражением надежды на то, что гость воспользуется услугами отеля.

*Факс*. Письма-заявки, приходящие по факсу и содержащие запросы о бронировании мест и номеров в отеле, обычно приходят от компаний, организаций, фирм или туристических агентств, которые сотрудничают с данным отелем. Письма-заявки присылаются на фирменных бланках, в которых должны быть реквизиты компаний, номер контактного телефона и факса, обязательно должна присутствовать печать организации и подпись ответственного лица, направляющего данную заявку в гостиницу. В письме-заявке, кроме просьбы забронировать номер или место для указанного человека или группы людей, должна присутствовать информация о сроках размещения, категории номеров форме оплаты за проживание и другое. Также могут быть указаны дополнительные сведения или просьбы. В настоящее время это самый распространенный способ бронирования, осуществляемый непосредственно гостиницей. На заявку, ответ как положительного, так и отрицательного содержания (отказ) дается обязательно в письменной форме в течение нескольких часов. При отправке бронирования в нем указывается:

§  имя и фамилия гостя;

§  сроки проживания;

§  тип номера;

§  цена и услуги, входящие в стоимость номера;

§  номер брони;

§  имя, фамилия и должность сотрудника, посылающего подтверждение бронирования.

В случае невозможности бронирования высылается вежливый отказ, содержащий извинения, с указанием причины отказа.

Все письма-заявки и ответы на них должны храниться в архиве службы бронирования во избежание каких-либо недоразумений и проблем, которые могут возникнуть при поселении гостей в отеле.

Почта. Письма-заявки на размещение могут поступать в гостиницу по почте в виде заказных писем. Их так же могут доставать в отель курьеры.

Кому:

Вниманию отдела бронирования

От\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Название компании, контактный телефон, факс

Касательно: Договора №\_\_\_ от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата:

Заявка на бронирование

Просим забронировать гостиничный(е) номер(а) в отеле

«……………» для следующих лиц:

Фамилия, имя

Фамилия, имя сопровождающего лица

Категория и количество бронируемых номеров:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата заезда:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата выезда:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дополнительная информация:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Просим считать бронирование:

□   негарантированным (с автоматической отменой в 18:00 в день приезда)

□   гарантированным:

оплата будет произведена:

□   кредитной картой   □ AMEX  □ VIZA  □ Diner’s club  □ EURO  □ JCB №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_действительна до\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

□   гостем (гостями) в отеле;

□   компанией – банковским переводом (гарантийное письмо прилагается);

□   другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

встреча в аэропорту □ да □ нет

номер рейса\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Время прилета\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[Подпись с указанием должности и фамилии]

[Печать, штамп заказчика]

**7 слайд.**

**Аннуляция негарантированного бронирования**. Сотрудник отдела бронирования должен запросить имя гостя, адрес, количество забронированных номеров, дату заезда и выезда, а также номер подтверждения, если таковой существует. Эта информация помогает правильно осуществлять аннуляцию бронирования. После того как была произведена **аннуляция бронирования**, сотрудник отдела бронирования называет гостю номер аннуляции заказа и спрашивает, будет ли гость осуществлять какое-либо **другое бронирование**. Сотрудник должен удостовериться, что **заказ на бронирование отменен** и создан **документ аннуляции бронировани**я с соответствующим номером.

**Слайд 8.**

**Аннуляция гарантированного бронирования**. Большинство компаний международных платежных систем, выдающих кредитные карты, позволяют взимать штрафы в случае неприбытия гостя только при том условии, если [отель](http://mygel.ru/helper/7) выдает особый номер аннуляции. При заблаговременной аннуляции бронирования гостем, во избежание недоразумений, особенно финансовых.

**Слайд 9-11.**

**С**отрудники отдела бронирования должны руководствоваться установленными правилами аннуляции гарантированного бронирования по кредитной карте.

1. Запрашивается **информация о бронировании номера**. Эта информация включает имя гостя, его адрес, количество забронированных номеров, даты заезда и выезда, номер бронирования. В процессе отмены бронирования гостю также сообщается номер аннуляции. Сотрудник отдела бронирования должен объяснить клиенту, что номер аннуляции должен быть сохранен как гарантия своевременной аннуляции бронирования в случае возникновения каких-либо финансовых претензий со стороны отеля. Номер аннуляции состоит из даты, инициалов и кода сотрудника, осуществляющего аннуляцию.
2. Отмечается, что **бронирование номера аннулировано**, документу присваивается соответствующий номер аннуляции, а также проставляется дата аннуляции. Если аннуляция производится не самим гостем, а по его просьбе, то проставляется имя того, кто производит аннуляцию.
3. **Номер аннуляции бронирования** вносится в общую ведомость.
4. Все сведения по данной аннуляции вносятся в базу данных компьютера отеля для статистики, анализа и дальнейшей выработки политики отеля в плане резервирования номеров. Эта информация сохраняется в памяти компьютера до следующего возможного приезда гостя.

Действия по отмене бронирования, сделанного по предоплате, в разных **отелях** могут отличаться между собой. Предоплата должна быть возвращена гостю после **процесса аннуляции бронирования**. Возможно письменное подтверждение аннуляции, высылаемое отелем в адрес клиента, турагентства или компании.

Если запрос на отмену заявки пришел по факсу или e-mail, то сотрудник бронирования высылает письмо-подтверждение отмены (cancellation confirmation). Служба, принимающая аннуляцию должна действовать профессионально, вежливо, аккуратно и четко.

Собранная в процессе резервирования информация автоматически перемещается на стойку Reception. Сотрудники отдела бронирования подготавливают листы заезда на каждый день, ими пользуются сотрудники при заезде гостей. Высококлассные **отечественные отели** предоставляют иностранным гражданам визовую поддержку

**Слайд 12**

**Аннуляция бронирования**

Служба бронирования выполняет не только бронирование номеров, но и производит аннуляцию заказов на бронирование. При полной аннуляции бронирования заполняется бланк «Отмена бронирования».

Отмена бронирования

Cancellation

Фамилия/Family name : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Имя/Name : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Компания/Company : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приезда/Arrival : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кем отменено/Cancelled by:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Номер телефона/Phone Nr. : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Номер факса/Fax Nr.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес/Address : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дополнения/Аdditional:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Принял  Taken by | Дата  Date | Изменено в системе  Changed in system |

Образец бланка отмены бронирования

**Слайд 13-14**

Все операции по бронированию, изменениям, отменам должны быть письменно зафиксированы и внесены в компьютерную программу. Для удобства в работе бланки «Новое резервирование», «Изменение», «Отмена бронирования» имеют разный цвет.

Аннуляция негарантированного бронирования. Сотрудник отдела бронирования должен запросить имя гостя, адрес, количество забронированных номеров, дату заезда и отъезда, а также номер подтверждения, если таковой существует. Эта информация помогает правильно осуществлять аннуляцию бронирования. После того как была произведена аннуляция бронирования, сотрудник отдела бронирования называет гостю номер аннуляции заказа и спрашивает, будет ли гость осуществлять какое-либо другое бронирование. Сотрудник должен удостовериться, что заказ на бронирование отмен и создан документ аннуляции бронирования с соответствующим номером.

Аннуляция гарантированного бронирования. Большинство компаний международных платежных систем, выдающих кредитные карты, позволяют взимать штрафы в случае неприбытия гостя только при том условии, если отель выдает особый номер аннуляции. При заблаговременной аннуляции бронирования гостем, во избежание недоразумений, особенно финансовых, сотрудники отдела должны руководствоваться установленными правилами аннуляции гарантированного бронирования по кредитной карте.

Запрашивается информация о бронировании номера. Эта информация включает имя гостя, его адрес, количество забронированных номеров, даты заезда и выезда, номер бронирования. В процессе отмены бронирования гостю также сообщается номер аннуляции. Сотрудник отдела бронирования должен объяснить клиенту, что номер аннуляции должен быть сохранен как гарантия своевременной аннуляции бронирования в случае возникновения каких-либо финансовых претензий со стороны отеля. Номер аннуляции состоит из даты, инициалов и кода сотрудника, осуществляющего аннуляцию.

Отмечается, что бронирование номера аннулировано, документу присваивается соответствующий номер аннуляции, а также проставляется дата аннуляции. Если аннуляция производится не самим гостям, а по его просьбе, то проставляется имя того, кто производит аннуляцию.

Номер аннуляции бронирования вносится в общую ведомость.

Все сведения данной аннуляции вносятся в базу данных компьютера отеля для статистики, анализа и дальнейшей выработки политики отеля в плане резервирования номеров. Эта информация сохраняется в памяти компьютера до следующего приезда гостя.

**Слайд 15-17**

Действия по отмене бронирования, сделанного по предоплате, в разных отелях могут различаться между собой. Предоплата должна быть возвращена гостю после процесса аннуляции бронирования. Возможно письменное подтверждение аннуляции, высылаемое отелем в адрес клиента, турагентства или компании.

Если запрос на отмену заявки пришел по факсу, то сотрудник бронирования высылает письмо-подтверждение отмены.

В качестве варианта можно использовать такой текст:

Уважаемый мистер ………………

В ответ на ваш факс от 28.12.06, намжаль отменять заявку на бронирование:

Имя гостя: мистер ……

Дата заезда: 29.12.06

Дата выезда: 30.12.06

Категория номера: один одноместный номер

№ подтверждения: 906317

Мы будем рады принять мистера … в отеле «……» по любому другому случаю.

С наилучшими пожеланиями

Отдел бронирования.

Dear Mr ……

Referring to your fax dated Desember 28.12.06, we regret to cancel the reguested reservation as follows:

Guest Name: Mr……

Arrival date: 29.12.06

Departure date: 30.12.06

Room type: 1 single room

Confirmation: 906317

We look forward to the pleasure of weicoming Mr…… to the hotel “……” on another occasion.

With kind regards

Reservation Department.

**Слайд 18-19**

Служба, информирующая аннуляцию должна действовать профессионально, вежливо, аккуратно и четко.

Сотрудники отдела бронирования подготавливают листы заезда на каждый день, ими пользуются сотрудники при заезде гостей.

До сих пор речь шла в основном о взаимоотношениях гостиницы с частными лицами, фирмами, организациями. Но гостиницы в плотную работают с различными туристическими агентствами. Как правило, они строят свои взаимоотношения на основе соответствующих договоров. В том случае, если такие договоры еще не разработаны, рекомендуется взять за основу Кодекс отношений между гостиницами и турбюро, разработанный Всемирной Федерацией ассоциаций турбюро и Международной ассоциацией гостиниц.

**Слайд 20-24**

**Работа с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле по безналичному расчету**

Некоторые организации, фирмы, компании имеют с гостиницами договоры, по которым специалисты, прибывшие по работе в эти организации и останавливающиеся в гостинице, обслуживаются по безналичному расчету. В некоторых случаях гостиница требует обязательной предоплаты. В других случаях допускается оплата за предоставленные услуги после окончания сроков прибытия клиентов в отель. Это зависит от степени доверия отеля к той или иной организации. Если в течении многих лет организация в уговоренные сроки в полном объеме четко выполняла свои обязательства; строила свои отношения с гостиницей на принципах полного взаимопонимания; не создавала поводов для претензий, то вполне возможен вариант оплаты организацией гостиничных услуг, оказанных клиентам, поселенных по линии этих организаций, после их отъезда. Такие вопросы решаются в тесной взаимосвязи сотрудников службы приема и размещения со специалистами расчетной части отеля. Обслуживание по безналичному расчету осуществляется только при наличии соответствующего договора или гарантийного письма. Некоторые организации имеют скидки на обслуживание. Эти скидки основываются, как правило, на количестве ночей, которые компания бронирует в отеле на протяжении года. Корпоративные цены должны быть указанны в договоре. Организации могут оплачивать за своих гостей либо только проживание, либо проживание плюс все дополнительные платные услуги, или проживание и лишь некоторые дополнительные платные услуги. Все эти детали должны быть также отражены в договоре или гарантийном письме. Гарантийное письмо должно быть составлено на фирменном бланке организации, иметь подписи ответственных лиц, печати. В тексте должно быть указано, за что организация гарантирует оплату. Прежде чем регистрировать заявку на размещение, бронировать номера и высылать подтверждение для какой-либо организации по безналичному расчету, сотрудник службы приема и размещения должен связаться со специалистом расчетной части гостиницы, познакомить его с содержащим гарантийного письма-заявки, сделать копию и получить резолюцию на своем экземпляре гарантийного письма-заявки. Таким образом, финансовая ответственность по оплате обслуживания какой-либо организации лежит на расчетной части гостиницы. Сотрудники расчетной части связываются с данной организацией, выясняют форму и методы оплаты за предстоящее обслуживание, возможно, высылают счет к оплате, т. е. принимают все меры к тому, чтобы оплата поступила в гостиницу своевременно, в полном объеме.

Не основании выставленного счета организация оплачивает услуги гостиницы, как правило, в течение 3 рабочих дней. В платежном поручении организации-заказчика в графе «назначение платежа» должно быть указание на имя клиента и номер бронирования. Теперь сотрудник отдела бронирования или службы приема и размещения может внести данные письма-заявки на размещение в банк данных компьютера и оформить подтверждение бронирования. В компьютерной программе вся информация по скидкам, особым пожеланиям клиентов и т. п. должна быть учтена при бронировании. Этими данными в последующем будут руководствоваться сотрудники многих отделов отеля.

**3.Закрепление пройденного материала по следующим заданиям.**

**1 задание тестовый материал (облегченное) на оценку «удовлетворительно»**

**1.Что такое бронирование отеля без предоплаты?**

а)самый дорогой и удобный вариант, требует наличие банковской карты

б)свободные периоды

в)использование платежного документа-ваучера

**2.Какие 3 самые распространённые варианты бронирования существуют?**

а)актуальное бронирование

б)бронирование без предоплаты

в)бронирование с предоплатой

г)интернет-бронирование

д)бронирование с полной предоплатой и без возможности её возврата

**3. За какое время удобно бронировать номер в гостинице до приезда?**

а)за 3-4месяца

б)за 6-7месяцев

в)за 2-3 месяца

**4.Что входит в порядок работы в интернет-бронировании?**

а)выбор гостиницы

б)банковская карта

в)подтверждение брони

г)копия отправления в гостиницу

д)наличие денег

**5.Присоединенная сеть бронирования это-...?**

а)предварительный заказ место в гостинице

б)собственная система бронирования

в)информационный выход в глобальную сеть бронирования, который упрощает доступ туристических фирм

**6.Гарантированное бронирование это-...?**

а)бронирование ЛЮКС номеров

б)бронирование еще занятых номеров

в)бронирование предполагающее, что комната держится до тех пор пока гость не приедет

**7.Несколько способов гарантированного бронирования?**

а)входящие услуги

б)внесение депозита

в)платежный документ-ваучер

г)гарантии под кредитную карту

д)перевод предоплаты в гостиницу

е)графики заездов

ж)свободные периоды

з)гарантирование компанией

**8.Сколько человек входит в групповое бронирование?**

а)10-15человек

б)1-2человека

в)7-10человек

**9.Какие условия следует оговаривать клиенту с гостиницей?**

а)сроки заезда\выезда

б)бесплатное питание

в)уборка номера

г)набор входящих услуг

д)языки на которых неоходимо говорить персоналу

е)стоимость номеров при бронировании

ж)обучение иностранного языка

**10.Сколько составляет объем продаж бизнес класса номерного фонда через туристическую фирму?**

а)30-40%

б)50-60%

в)80-90%

**11.Сколько составляет объем продаж туристического класса номерного фонда через туристическую фирму?**

а)10-20%

б)30-40%

в)70-80%

**12.Сколько процентов составляет разница между ценой одного туриста и групповым бронирование?**

а)10%

б)20%

в)30%

г)40%

**13.Какую скидку гостиница предоставляет для размещения транзитных групп кроткосрочного пребывания?**

а)50%

б)40%

в)60%

**14.Какими правилами практикуется гостиница?**

а)1-2звезды

б)2-3звезды

в)4-5звезд

**15.Укажите один неверный ответ при обсуждении турфирмы и гостиницы?**

**а**)информация о личной жизни

б)время предоставления и питания

в)сроки подтверждения заезда туриста

**2 задание (средний уровень) на оценку «хорошо»**

1.Каналами получения заявок на бронирование номеров в гостинице могут быть\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.По какой схеме происходит бронирование номера или места\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.Аннуляция негарантированного бронирования\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Аннуляция гарантированного бронирования\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3 задание (повышенный уровень) на оценку «отлично»**

Письма-заявки на размещение

Кому:

Вниманию отдела бронирования

От\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Название компании, контактный телефон, факс

Касательно: Договора №\_\_\_ от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата:

Заявка на бронирование

Просим забронировать гостиничный(е) номер(а) в отеле

«……………» для следующих лиц:

Фамилия, имя

Фамилия, имя сопровождающего лица

Категория и количество бронируемых номеров:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата заезда:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата выезда:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дополнительная информация:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Просим считать бронирование:

□   негарантированным (с автоматической отменой в 18:00 в день приезда)

□   гарантированным:

оплата будет произведена:

□   кредитной картой   □ AMEX  □ VIZA  □ Diner’s club  □ EURO  □ JCB №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_действительна до\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

□   гостем (гостями) в отеле;

□   компанией – банковским переводом (гарантийное письмо прилагается);

□   другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

встреча в аэропорту □ да □ нет

номер рейса\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Время прилета\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[Подпись с указанием должности и фамилии]

[Печать, штамп заказчика]

To: Hotel

Attn: Mr./Ms. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

From: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Re: Agreement No. \_\_\_\_\_\_\_dated\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Date

Reservation request

Last name, first name

Last and first name of the accompanying person

Number and category of reserved rooms: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Date of Arrival: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Date of Departure: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Additional information \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Please consider this reservation as:

□ non guaranteed (6 p.m. release reservation)

□ guaranteed by:

Credit cart   □ AMEX □ VISA □ diner’s club □ EVRO/Master □ JCИ

# \_\_\_\_\_\_\_\_ valid till \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

□ guarantee letter for payment of room and tax

Transfer needed: □ no □ yes

Flight Details:\_\_\_\_\_\_\_\_ Time\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Образец заявки на бронирование (вариант на английском языке)

**4.Домашнее задание.** Л-2 с.50-51

Первая подгруппе обучающихся - составить проблемную ситуацию аннуляции при гарантированном бронировании и найти пути ее решения;

-вторая подгруппа негарантированном бронировании и найти пути ее решения;