

әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті
География және табиғатты пайдалану факультеті
Рекреациялық география және туризм кафедрасы

«Туризм» мамандығы
Қонақ үй шаруашылығы пәні бойынша

Дәріс 10: Қонақ үйдегі технологиялық схема және қызмет көрсету циклі



Оқытушы:
география ғылымдарының
кандидаты, доцент
Актымбаева А.С.

Алматы, 2021 ж.

Дәріс мақсатты: Қонақ үйлердің жіктемесін қарастыру

Қарастырылатын сұрақтар:

1. Қонақ үйде қонақтарға қызмет көрсету циклы

1.1 Брондау

1.2 Брондау түрлері

2. Қонақ үйді басқарудың ұйымдық құрылымы

2.1 Нөмірлік қорды басқару қызметі (Room Division Department)

2.2 Қабылдау және орналастыру қызметі (Front Office Department)

3. Қабылдау және орналастыру бөлімінің функциялары

3.1 Қонақтарды тіркеу және орналастыру ережесі (check-in)

3.2 Қонақтардың шығу рәсімі (check-out)

Kahoot



Қонақ циклін төрт кезеңге бөлуге болады:

- **Келгенге дейін** – брондау (Reservation).
- **Келу (Arrival)**, ол қонақты тіркеуді (Check in procedure) және оның орналасуын (Accommodation) қамтиды.
- **Қонақ үйде тұру (Staying)** және тұру кезінде қызмет көрсету.
- **Шығу (Departure)**, ол қонақтың шығып кетуін қамтиды (Check out procedure).

Қонақтарға қызмет көрсетудің тұйық технологиялық циклi



Брондау мүмкін болмаған жағдайда

- бас тарту себебін көрсете отырып, кешірім бар сыпайы бас тарту жіберіледі.
- Барлық өтінім-хаттар мен оларға жауаптар қонақ үйге қонған кезде пайда болуы мүмкін қандай да бір түсініспеушілік пен проблемаларды болдырмау үшін брондау қызметінің мұрағатында сақталуы тиіс.



Central Reservation System (CRS)

SUCH AS
WebHotelier
TRS Booking Engine



Hotels Own Website

SUCH AS
Expedia
Booking.com
Agoda
Orbita
Wotif
Travelocity



OTA's

Reservation Delivery



SUCH AS
Hotel Beds
Global Bed Bank
Transhotel



Wholesalers

SUCH AS
Amadeus
Galileo
Worldspan
Sabre
Pegasus



GDS

Rates & Availability



PMS **PMS** **PMS**



Брондау түрлері

- Брондаудың бірнеше түрі бар:
 - Кепілдік брондау (guaranteed) GTD
 - Кепілсіз брондау (Non-guaranteed) NON-GTD
 - Жоғары брондау (overbooking)



Кепілсіз брондау (Non-guaranteed reservation)

- Броньдаудың бұл түрі қонақтың бөлмеге ие болуына кепілдік бермейді, ал қонақ болса, брондалған бөлме үшін төлем жасайды. Егер қонақ көрсетілген уақыттан бұрын келмеген болса, онда қонақ үй шығынға ұшырайды, сондықтан алдын-ала тапсырыс берілген бөлмені сатуға бос қалдырады. Егер Қонақ аннуляция сағаты басталғаннан кейін келсе (әдетте 18 сағат), онда қонақ үй мейманға кез келген басқа еркін нөмір беруге құқылы.

Жоғары брондау (Overbooking)

- Жоғары брондау немесе асыра резервтеу - бұл қонақ үйдің нөмірлерін брондау кезінде қолда бар саннан асып түсу, басқаша айтқанда, бос орынсыз бөлмелерді брондау кезіндегі маркетингтік саясат.
- Әдетте, қонақ үйде кепілдендірілмеген брондау жасаған қонақтардың 20% және кепілдендірілген брондау жасаған 5% брондауды пайдаланбайды, сондықтан шығындарды болдырмауға тырысатын көптеген қонақүйлер брондау туралы өтініштерді қабылдайды.



Бөлмені басқару қызметі

Rooms Division Department

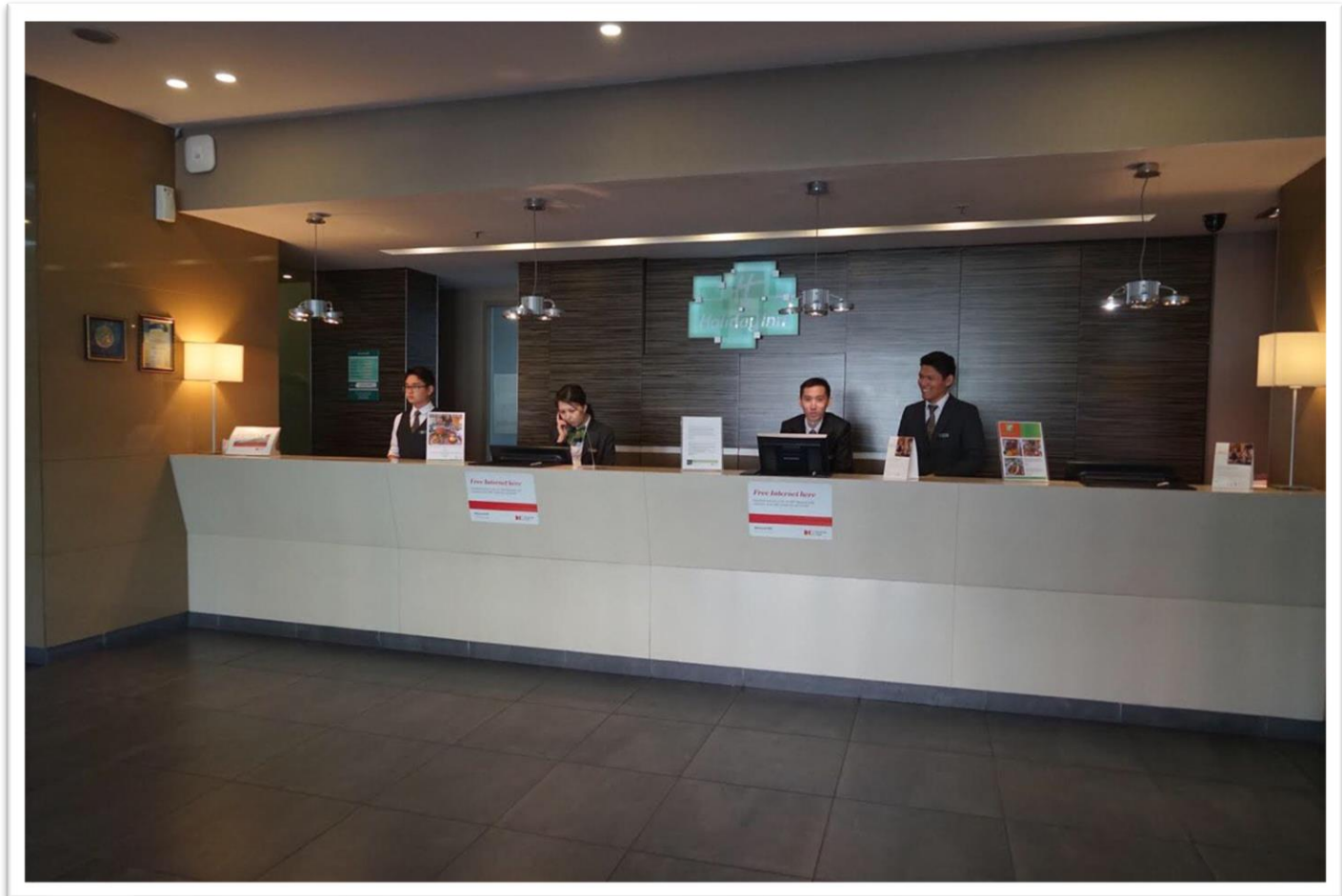
- Бұл қызмет қызметкерлер саны бойынша ең ірі қызмет болып табылады.
- Ол, әдетте, 50% немесе одан да көп қонақүйдің барлық қызметкерлерінен тұрады.

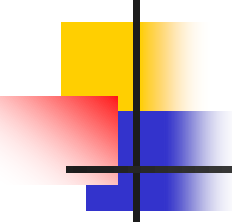
Бөлмені басқару қызметі

Room Division



Front Office Department





Қабылдау және орналастыру қызметін басшы басқарады (Front Office Manager).

**Көбінесе қабылдау және орналастыру қызметі
басшысының қарамағында болады:**

- қабылдау және орналастыру орнының персоналы (Reception = Front Desk)
- брондау бөлімінің мамандары (Reservation Department),
- телефон станциясының қызметкерлері (АТС = коммутатор = PBX - Private branch exchange),
- бизнес-орталық қызметкерлері (Business Center),
- біріктірілген сервистік топтың персоналы (униформадағы қызмет көрсетуші персонал = портье бөлімі).

Қонақтарды тіркеу тәртібі



Қонақты қарсы алу

Тіркеу

Төлем түрін
анықтау

Номер
таңдап,соған
кіргізу

Opera PMS

DOCUMENT - Reservation 2025219 CHECKED IN

Name <u>Samuels</u>		Phone	433 794-5834	Agent	
First Name	Pete	Member Type		Company	Metro Design
Title		Member No.		Group	
Country	US	Member Lvl.		Contact	
Language	E	VIP		Source	
City	Guide Ro	Zip	68942	State	NE

More Fields [Original Arrival 12/27/05](#) / Room New Gu Stays 0 Last Rate

Arrival	01/01/06	Sunday	Res. Type	CHEC	Checked In	Guest Balance	912.79
Nights	10		Market	ALL	ALL	Disc. Amt.	%
Departure	01/11/06	Wednesday	Source	AIR	Airline	Reason	
Adults	1	Child 0	Origin			<input checked="" type="checkbox"/> No Post	
No. of Rms.	1		Payment	CA		Specials	
Room Type	DLX		Credit Card No.			Comments	Check financials
Room	523	DNM <input type="checkbox"/>	CC Name		Exp. Date	Promotions	
Rate Code	DAILY	Fixed Rate <input type="checkbox"/>	CRS No.			Item Inv.	MEN781
Rate	275.00	Curr. USD	Approval Code			Preferences	FLWR
Packages	BICYCLE		Approval Amt.			Features	
Block Code		ETA 10:22 AM	Suite With			For MW 8/12/14	
		<input checked="" type="checkbox"/> Turndown	Confirmation	<input type="checkbox"/>	Tax Type 0		

Created By CHAD On 12/27/05 Updated By DOCUMENT On 01/03/06



Жұмыс кестесі

- **A-shift** (Morning shift) - 07:00 – 16:00
- **B-shift** (Evening shift) - 15:00 – 00:00
- **C-shift** (Night shift) - 23:00 – 08:00
- **M-shift** (Middle shift) 10:00 – 19:00

Қонақтармен есеп айырысу:

Проживание

Дополнительные услуги

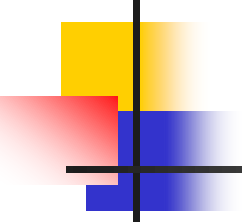
DOCUMENT - Billing (Peters, Russell - Room 121)

Balance 424.98 Arrival 10.10.04 Company Rate Code CORP1 USD
 Status DUE OUT Depart 11.10.04 Group Rate 300.00

(1) Peters, Russell					(2) Peters, Russell				
X	Date	Code	Description	Amount	X	Date	Code	Description	Amount
	10.10	+	Bed and Breakfast 5464	330.00		11.10	2110	Room Service Beverage	11.00
	10.10	2010	Lobby Bar Beverage	17.23		11.10	8000	F&B Tax - 4%	0.44
	10.10	8000	F&B Tax - 4%	0.69		11.10	2110	Room Service Beverage	16.54
						11.10	8000	F&B Tax - 4%	0.66
						11.10	2100	Room Service Food	42.98
						11.10	8000	F&B Tax - 4%	1.72
						11.10	8000	F&B Tax - 4%	1.72
						11.10	2300	Minibar - Food	2.00

Peters, Ru Routing Traces

Select All Post Edit Folio Options Payment Check Out Close



Сіздің біліміңізді тексеріп,
Kahoot ойнауға уақыт келді



- Назарларыңызға рахмет 😊