

ДОПЪЛНИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ

МОДУЛ СПЕЦИФИЧНИ ИТ ИНСТРУМЕНТИ В ТУРИСТИЧЕСКИЯ БИЗНЕС

Урок_3_ Резервационни системи за независими услуги като хотелско настаняване, трансфери, допълнителни услуги на място. Значимост на сроковете за безплатна анулация.

1. ОСНОВНИ РАЗЛИКИ МЕЖДУ ПАКЕТИТЕ И ЕДИНИЧНИТЕ УСЛУГИ В РЕЗЕРВАЦИОННИТЕ СИСТЕМИ

- Пакетните туристически продукти не могат да бъдат разделени на отделни услуги, операторът купува целия пакет, може да добави услуга към него, но не и да премахне услуга от пакета.
- Всяка услуга, която се закупува отделно - само хотелско настаняване, само трансфер, само рент-а-кар или екскурзия, може да бъде допълнена от допълнителни услуги за отделни клиенти. С други думи, операторът може да резервира 3 нощувки във Виена днес и 2 седмици по-късно да резервира отделно трансфер до хотела.
- Общите условия за всяка отделно направена резервация са различни за всяка резервация - например дестинация Виена, хотел за 3 нощувки се резервира по невъзвръщаема тарифа, но трансферът има политика за безплатно анулиране.

1. ПОГЛЕД КЪМ ВАЖНИТЕ СЪКРАЩЕНИЯ В РЕЗЕРВАЦИОННИТЕ СИСТЕМИ

RO- САМО СТАЯ/ **ОВ-** САМО ЛЕГЛО

ВВ- НОЩУВКА СЪС ЗАКУСКА

НВ- ПОЛУПАНСИОН- ЗАКУСКА И ВЕЧЕРЯ

ФВ- ПЪЛЕН ПАНСИОН, ЗАКУСКА, ОБЯД И ВЕЧЕРЯ

АІ- ОЛ ИНКЛУЗИВ ВСИЧКИ ХРАНЕНИЯ И НАПИТКИ СА ВКЛЮЧЕНИ

2. КОМБИНИРАНИ НАСТАНЯВАНИЯ

- Единична стая (SGL).
- Единична стая за възрастен с дете (SGL+CHD), единична стая за един възрастен с две деца (SGL+2 CHD).
- Двойна стая (DBL).

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

- Двойна стая с допълнително легло (DBL+EXB), двойна стая за двама възрастни с едно дете под дванадесет години (DBL+CHD), двойна стая за двама възрастни и две деца (DBL+2 CHD), двойна стая, с допълнително легло за трима възрастни и едно дете (DBL+EXB+CHD)
- Тройна стая (TRPL).
- Тройна стая за трима възрастни с едно дете (TRPL+1 CHD), тройна стая за трима възрастни с две деца (TRPL+2 CHD).
- Четворна стая QUAD – стая, предназначена за 4-ри човека. Може да има 4 или повече легла или 4 редовни легла и допълнително легло в стаята.
- Апартамент АРТ, който може да бъде от различни видове - едноспален, двуспален, триспален, с редовни легла+ допълнителни легла или дивани

3. ВИДОВЕ ХОТЕЛСКИ СТАИ В ЗАВИСИМОСТ ОТ НИВОТО ИМ НА КОМФОРТ

Важно е да се отбележи, че различните хотели използват различни номенклатури и степенуване на помещенията си, така че разликите тук са ориентировъчни и не трябва да се приемат за даденост. Когато сравнявате типове стаи, е добре да ги сравните със сайта на хотела или най-добре със самия хотел.

Стаи от категория полу-люкс с усъвършенстван дизайн (Junior Suite- Джуниор Сюит).

Стаи с усъвършенстван дизайн, имат две стаи и те принадлежат към луксозната категория (Suite-Сюит).

Екзекютив стаи с луксозно двойно легло и кът за сядане, които са популярни за бизнес пътувания и семейства. Модерни и съвременни, в тях може да се осигури допълнително легло или да се свързват две съседени стаи. Освен WiFi, стаите разполагат с климатик, халати и безплатен мини бар.

Супериорни стаи –приемат се за по-комфортни или с по-големи удобства. Често имат красива гледка или модерен дизайн. Обикновено са с по-голям размер от стандартните стаи.

- ✓ Стаи на две нива (Duplex).
- ✓ Фамилни двойни или тройни стаи (Family Room).
- ✓ Единични стаи с кухненски кът (Studio-студио).
- ✓ Стандартни единични стаи(Standard).
- ✓ Бунгало – самостоятелни къщи. (Резиденция Бунгало, Вилно селище, вила тип Chalet, вила тип Cabana).
- ✓ Извън основната сграда –РОН, като може и да е най-малкия тип помещение с най-ниската цена
- ✓ Апартамент с малка кухня Апартамент).

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

- ✓ Стаи за младоженци в луксозна категория (Младоженски стаи).
- ✓ Вили – джуниор, делукс. Често имат самостоятелни градини и басейн (Делукс Вила, Джуниор Вила, Президентска Вила).

4. ВИДОВЕ ХОТЕЛСКИ СТАИ В ЗАВИСИМОСТ ОТ ГЛЕДКАТА

- ✓ Стаи с гледка към парка (Park View);
- ✓ Стаи с гледка басейн (PV, Pool View);
- ✓ Стаи с гледка море/океан (SV, Sea View, Ocean View OV);
- ✓ Стаи без гледка (RON)
- ✓ Стаи с гледка към града (CV, City View);
- ✓ Стаи с гледка планина (MV, Mountain View);

5. СПЕСТЕТЕ ВРЕМЕ С ТЪРСЕНЕТО КАТО ИЗПОЛЗВАТЕ ФИЛТРИ

Резервационните системи ни предоставят информация за всички налични хотели в дестинацията, които обаче трябва да ограничим, за да спестим време в търсене на конкретен хотел. Има няколко начина да намалите обема на вашето търсене.

Обект/точка на интерес

Когато търсим хотелско настаняване в центъра на Париж например, трябва да определим една от основните забележителности на града като опорна точка - Айфеловата кула. След това агентът трябва да прецизира желаното разстояние от хотела до Айфеловата кула от 20 м до 20 км или повече. Това е една от най-често използваните команди за ограничаване на пълния набор от хотели в дестинацията и за показване единствено на местата за настаняване, отговарящи на критериите за търсене.

Основни критерии/филтри

Основните критерии в резервационните системи, чрез които спестявате време могат да се комбинират един с друг. Можете да посочите повече от един критерий за едно и също търсене. Използвайки примера с Париж, освен местоположението на хотела, можете да ограничите търсенето чрез:

- броя на туристите
- типа стая, която искате
- изхранването, което търсите
- максимален бюджет предвиден за настаняването

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

Допълнителни критерии/филтри

Познавайки изискванията на клиента може да улесните още повече търсенето си с добавянето на някои допълнителни филтри.

- Хотелиерска група
- Хотелска верига
- Безплатна анулация
- Удобства

Фитнес център, бизнес център, приемане на домашни любимци, ресторант, Wi-Fi, стаи за/без пушачи, наличен паркинг, осигурен превоз от и до летището, басейн, спа център, достъп на хора с увреждания

Категория от 1* до 5 *

- **Вид настаняване** - апартамент, бутиков хотел, бутикова вила, вила, къща и т.н.
- **Вид на стаята**- стандартна, бизнес, класик, клубна, с гледка, делукс, делукс с гледка, икономична, екзекютив, джуниор, премиум, споделена туристическа стая с други туристи, споделени удобства, супериорна с или без гледка, пентхаус, президентски сюит и други.
- **Вид на стаята според леглата в нея**- голяма спалня, две отделни легла, фамилна стая, с няколко помещения в стаята, тройна с три легла и т.н.

Препоръки

Повечето системи, независимо дали са предназначени за професионалисти или крайни потребители, имат колона с препоръки. Този филтър е много полезен, защото дава реални отзиви и оценки на гостите. Един много популярен сайт за препоръки е tripadvisor.com.

Там освен коментари от гостите на хотела, има и възможност за реални отговори от компанията. Снимките са достъпни от клиенти, снимките не са обработени допълнително и дават ясна представа за хотелските стаи и услуги на място.

В допълнение към препоръките за настаняване можете да намерите препоръки за ресторанти наблизо, атракции в близост, информация как да стигнете от летището до хотела и т.н.

6. АНУЛАЦИОННИ УСЛОВИЯ

Всяка една резервация има свои собствени условия за анулация, като най-често най-ниската цена е онази, която е с плащане в момента без право на безплатна анулация.

Основните съкращения, които се ползват са:

BAR-Най-добрата налична цена

NFR -Невъзвръщаема стойност

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

CP/СХР / Анулационна глоба – това е такса, която се начислява при анулиране на резервацията, след като е била потвърдена. Тези такси зависят от условията на доставчиците.

7. ФИНАЛИЗИРАНЕ НА РЕЗЕРВАЦИЯ ЗА ХОТЕЛСКО НАСТАНЯВАНЕ

След като вече сте избрали точното място и сте се запознали с условията на резервацията, трябва да преминете към нейната реализация.

- Попълнете правилно името на госта
- Избере пол на госта
- Потвърдете вида на стаята
- Потвърдете правилата и условията на резервацията
- Потвърдете бележките свързани с резервацията
- Завършете с нужната команда

8. КАК ДА РЕЗЕРВИРАМЕ ЕДНОДНЕВЕН ТУР

Изберете типа екскурзия, която искате да резервирате, изберете датата и часа за начало, изберете мястото, от което ще се осъществи / хотел, улица или атракция, изберете езика и броя на участниците. Проверете данните на пътника и потвърдете.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711