

روش های رزرواسیون

استاد: سرکار خانم سحر رضوانی

ارائه دهندگان:

نرگس خدادادی

پریسا افراسیابی

محمد رضا شاه حسینی

فهیمه حسین زاده

محدثه رضایی

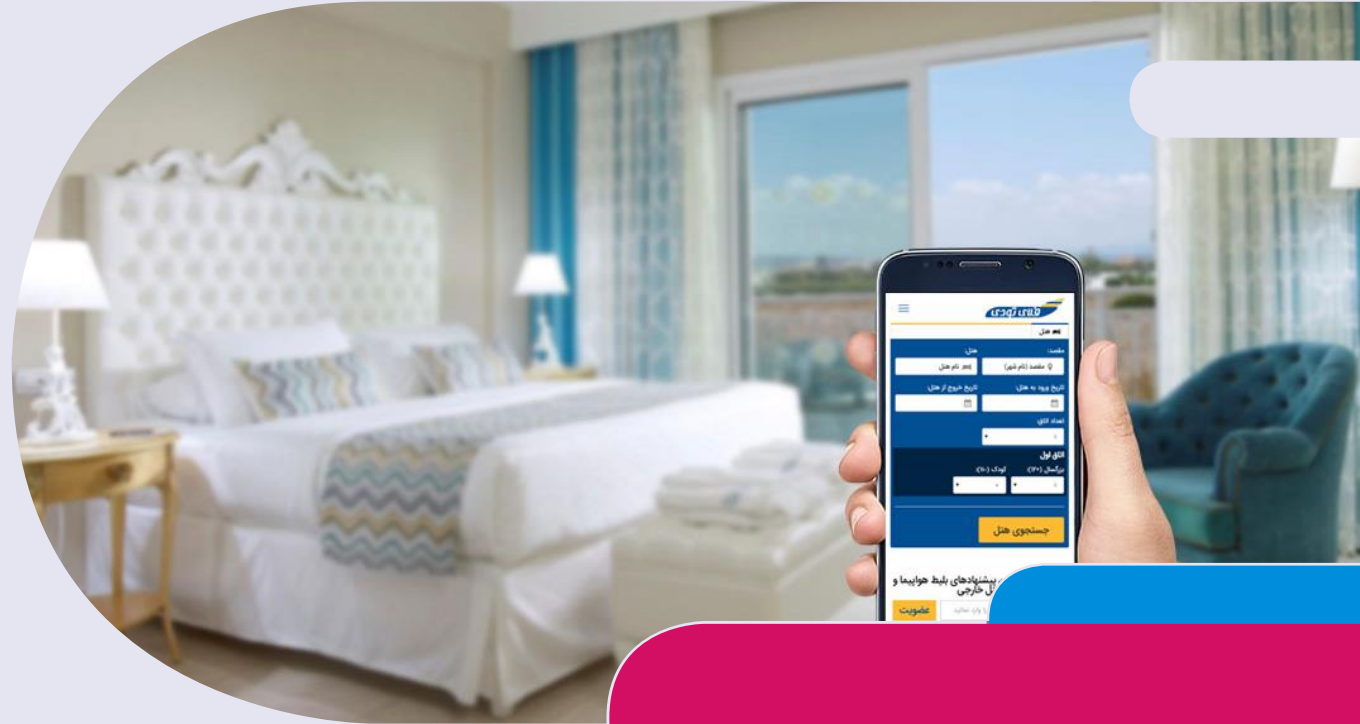
فاطمه آریا فر

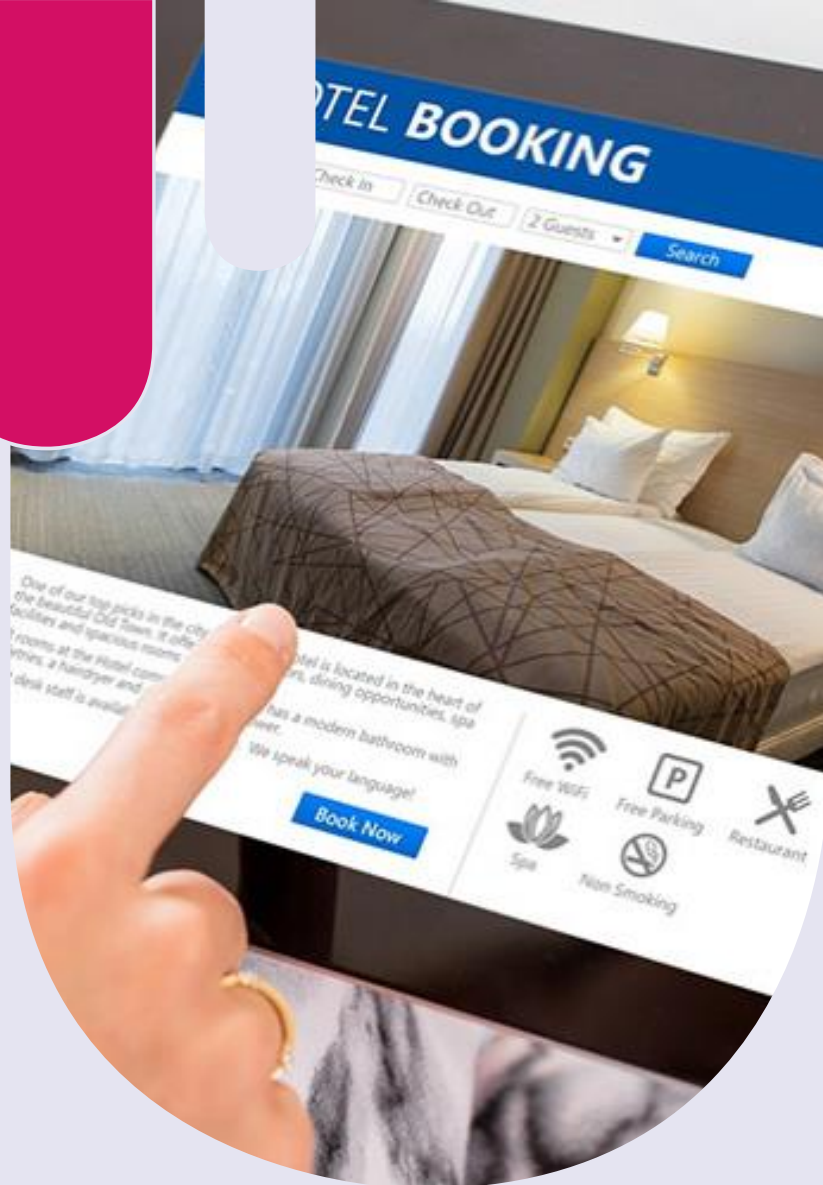
شقایق مافی



اهداف آموزشی

- ❖ شرایط بین المللی برای اتاق ها و انواع تخت ها
- ❖ انواع پکیج های ارائه شده توسط هتل و نرخ های مختلف
- ❖ روش های دریافت درخواست های رزرویشن
- ❖ جزییات اطلاعات مورد نیاز هنگام دریافت اتاق
- ❖ درخواست یک رزرویشن





مهم ترین ویژگی های یک سیستم رزرو هتل

- در دسترس بودن
- امنیت
- پشتیبانی آنلاین
- دسترسی به اطلاعات و گزارش ها
- امکان اصلاح اطلاعات
- ساز و کار یک وب سرویس رزرو هتل
- وارد کردن اطلاعات تجاری در سیستم از جانب هتل ها
- رزرو هتل توسط مهمان
- ارسال ایمیل یا پیامک به مهمان
- ثبت نظر مهمان
- روند رزرو آسان
- موبایل پسند بودن
- پشتیبانی از چندین زبان و ارز

مراحل رزرواسیون

یک رزرویشن می تواند با پیروی از این 7 مرحله تکمیل شود.

عملکرد رزرواسیون	سلسله مراتب رزرواسیون
به دست آوردن اطلاعات ضروری در جهت بررسی داشتن ظرفیت	1. دریافت درخواست رزرو
بررسی نمودار رزرویشن یا سیستم کامپیوتری برای دارا بودن و در دسترس بودن اتاق	2. تعیین موجودیت اتاق
قبول رزو در صورت دارا بودن اتاق، توصیه یک جایگزین مناسب در صورتی که تمامی اتاق های هتل بوک شده باشند، رد درخواست رزرو چنانچه میهمان در لیست سیاه قرار داشته باشد.	3. قبول/ رد درخواست رزرو
تکمیل فرم رزرواسیون: به طور دستی یا سیستم کامپیوتری	4. ثبت جزییات درخواست رزرو
ارسال یک تاییدیه کتبی	5. تایید رزرو
فایل و ثبت هرگونه تغییرات ایجاد شده	6. حفظ/فایل سابقه رزرویشن
گزارش های روزانه، لیست ورودی ها و خروجی های روزانه گزارش های هفتگی، پیش بینی و گزارش ماهانه، رزرو از منابع مختلف	7. تدوین گزارش رزو

انواع تخت



- سینگل
- تویین / سوپر تویین
- دبل (دو نفره)
- کویین
- کینگ
- تخت اضافه
- سوفا بد
- تختخواب مورفی / گنجه ای
- تخت کودک

انواع اتاق ها

- اتاق سینگل
- اتاق دبل
- اتاق تویین
- اتاق استودیو
- اتاق نمونه
- اتاق برای معلولین
- سوییت
- سوییت دوبلکس



رده بندی اتاق ها

- استاندارد
- سوپریور
- لوکس
- اجرایی / باشگاه طبقه
- سوئیت



انواع لوکیشن (موقعیت قرار گیری) اتاق ها

- اتاق اتصال
- اتاق نامجاور
- اتاق مجاور
- اتاق داخلی
- اتاق خارجی
- اتاق کنج
- کابین/ویلا
- اتاق سیبری
- نزدیک و یا دور از آسانسور
- طبقه پایین و یا بالا



نرخ ها و پکیج ها

- رک/نرخ های اعلام شده
- نرخ شرکت
- نرخ تجاری
- نرخ قراردادی
- نرخ گروه
- نرخ ماهانه
- نرخ برای پکیج های طراحی شده
- نرخ تخفیفی
- نرخ های خانوادگی
- نرخ های روزانه
- نرخ های تشویقی



روش های رزرواسیون

- رزرو تلفنی
- رزو از طریق فکس
- رزرو از طریق ایمیل
- کانال های واسطه
- گردانندگان تور
- آژانس های مسافرتی
- دفاتر رزرو هتل
- سیستم های رزرو الکترونیک
- سیستم های رزرواسیون مرکزی/ دفتر مرکزی رزرو
- سیستم ارسال سراسری میهمان
- رزرو اینترنتی
- رزرو شخصی



اطلاعات مورد نیاز برای رزرواسیون

نام میهمان / میهمانان

تاریخ ورود

تعداد شب های اقامت

نوع اتاق

قیمت

شرایط رزرواسیون

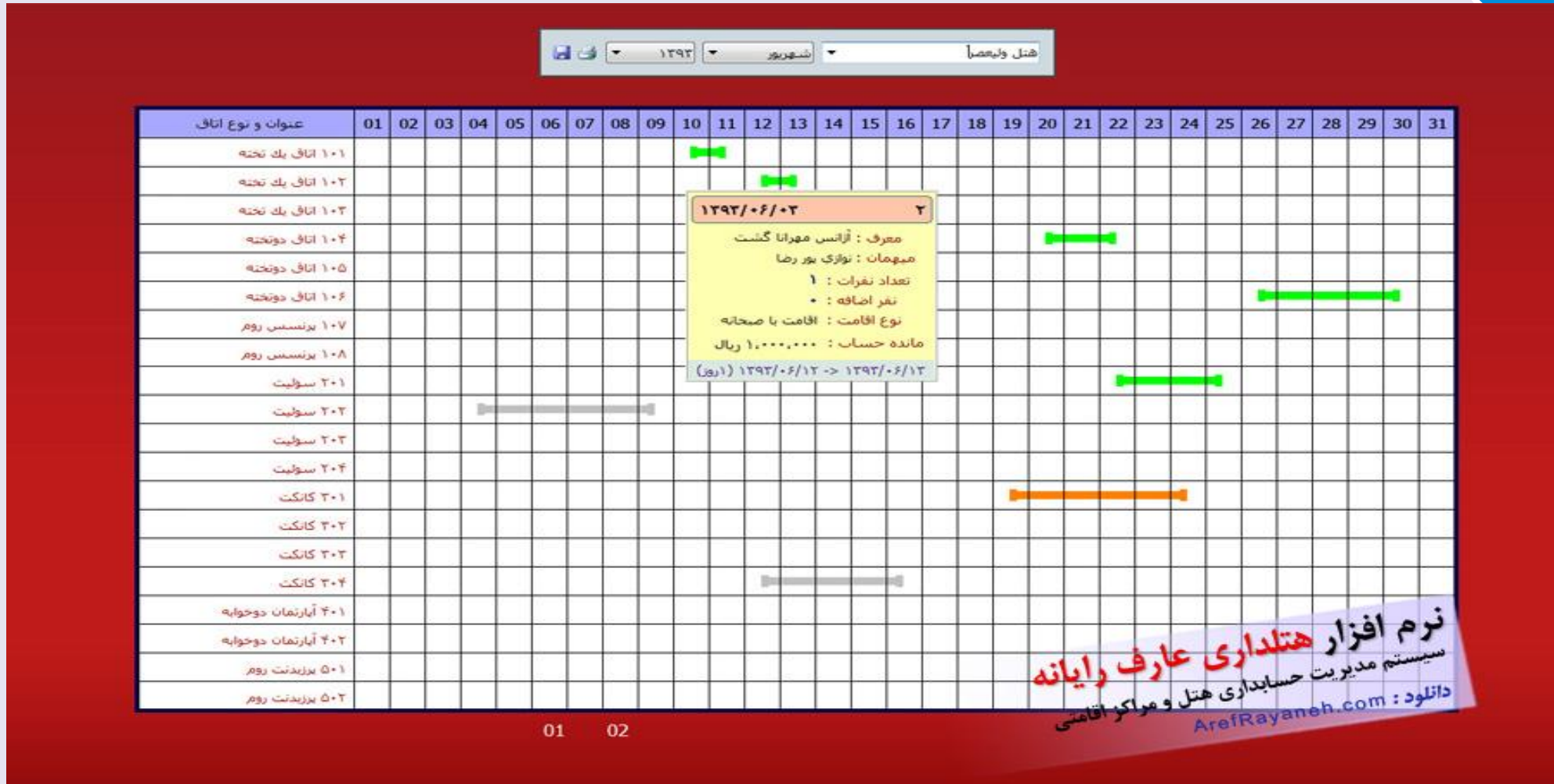
اطلاعات اضافی مورد نیاز جهت رزرواسیون

ثبت رزرواسیون

- کامپیوتر
- دفاتر رزرواسیون در هتل



نمودار معمولی (مرسوم) رزرواسیون



نمودار Stop-Go

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
January							○ △					
February		○ △ □	○	○								
March			△ □	□	□							

Key:
 ○ No Singles △ No Twins □ No Doubles

نمودار تراکم رزرواسیون

Monday	Tuesday	Wednesday
Twins 11 ☒☒☒☒☒☒☒ ☒☒☒☒☒☒ ☐☐	Twins 11 ☒☒☒☒☒☒☒ ☒☒☒☒☒☒ ☐☐	Twins 11 ☒☒☒☒☒☒☒ ☒☒☒☒☒☒ ☐☐
Singles 8 ☒☒☒☒☒☒☒☒ ☒	Singles 8 ☒☒☒☒☒☒☒☒ ☐	Singles 6 ☒☒☒☒☒☒ ☐
Doubles 15 ☒☒☒☒☒☒☒☒☒☒☒☒☒☒ ☒☒☒☒ ☐☐☐☐	Doubles 15 ☒☒☒☒☒☒☒☒☒☒☒☒☒☒ ☒☒☒☒ ☒☒☒☒☒	Doubles 15 ☒☒☒☒☒☒☒☒☒☒☒☒☒☒ ☒☒☒☒ ☐☐☐☐
Groups TRAVEL Mx 10 Twin	Groups	Groups EARTH WIND 10 Twin 5 Single

مدیریت بازده

$$\text{بازده} = \frac{\text{درآمد حقیقی}}{\text{درآمد بالقوه}}$$

هدف اصلی این نوع مدیریت به حداکثر رساندن درصد اشتغال با بهترین میانگین نرخ فروش اتاق در یک زمان واحد است.

سیستم های مدیریت بازده : یک سیستم کامپیوتری کمک میکند تا ارتباطات بر اساس پیش بینی اطلاعات از تیم مدیریت بازده به بخش های مرتبط منتقل گردد.



رزرو بیش از حد

رزرو بیش از حد تمرین پذیرش رزرواسیون بیشتر از ظرفیت موجود است. هدف از استفاده از این روش کمک به هتل جهت به دست آوردن حداکثر اشتغال، جبران خروج زودتر از موعد مقرر، لغو رزرو در آخرین لحظات و عدم حضور میهمان در هتل در زمان مقرر است.



زمانی که درک شود که هتل دارای کمبود اتاق است، باید از روش هایی در جهت تلاش برای اقامت به تمامی میهمانانی که رزرو انجام داده اند اعمال شود که این روش ها عبارتند از:

- کنترل ثبت رزرو تکراری
- کنترل رزرو های لغو شده
- اصلاح و انتشار در تاییدیه رزرو در صورتی که میهمان زمان قطعی ورودش نسبت به زمان رسمی ورود تغییر کرده باشد.
- کنترل جهت اتاق های خارج از دسترس و زمان ورود مجدد آن ها به چرخه فروش
- کنترل جهت امکان استفاده از همه اتاق های داخلی هتل

MOTEL

No: فرم ذخیره محل اقامت در هتل

Regulation of Room Reservation In

نام میهمان: شهر مبدأ: Origin City: نام میهمان: Guest Name:

نشانی: تلفن: Tel: Add:

نوع اتاق: تعداد اتاق: Kind of room: تعداد نفرات: Number of pers: Number of Room:

تاریخ ورود: تاریخ خروج: Arrival Date: Exit Date: ساعت ورود: Arrival Time:

ذخیره فوق توسط خاتم آقای: در تاریخ: با شماره: تایید گردید: Above reservation is confirmed by Mr/Mrs: Date: No:

نام و امضا صادر کننده: نام و امضای متقاضی: Name & Sing of Issuer: Name & Sign of applicant:

پیوست: تاریخ: Enclose: تاریخ: Issuer: تلفن: Tel:

مبلغ دریافتی: Amount Received:

Room Rate: هزینه ها: Costs: جمع کل: Total: مبلغ دریافتی: Amount Received:

این برگه جهت رزرو اتاق صادر گردیده است و هیچگونه اعتبار دیگری ندارد.
This form is issued for room reservation and it has not any other value

MOTEL

تاییدیه استاندارد

تاییدیه رزرواسیون

بایگانی رزرواسیون

گارانتی

لغو رزرو

انواع رزرواسیون

- خروج ساعت 18/ رزرو تایید شده
- گارانتی ورود
- قرار دادن یا برداشتن (P or T)
- کمیسیون رزرواسیون آنلاین



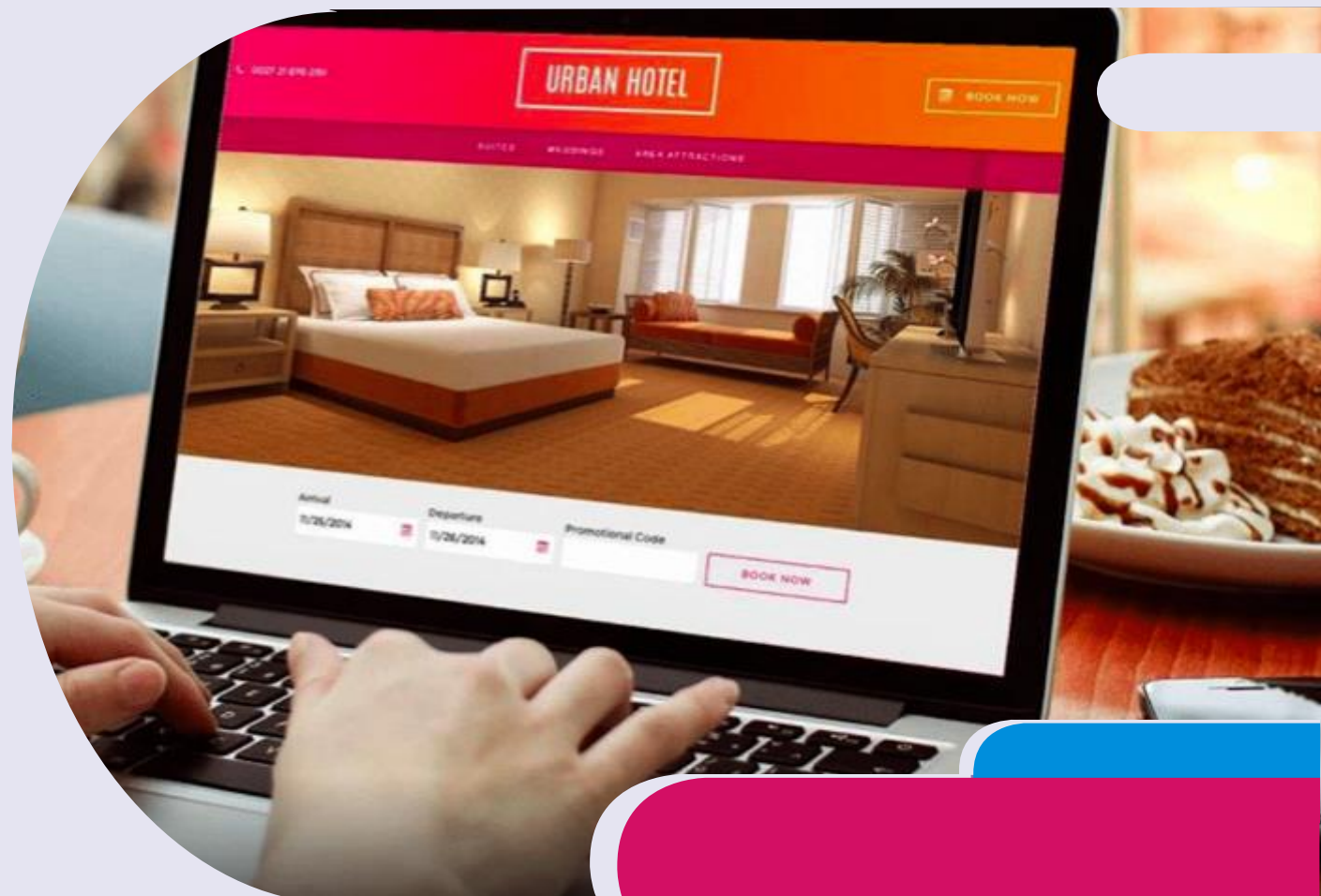
رزرواسیون گروهی و تورها

بیشترین ویژگی باز یک رزرو گروهی این است که تعداد زیادی اتاق در یک زمان مشخص و با یک نرخ معین به طور هم زمان رزرو می شوند.



سلسله مراتب انجام رزرو

- تعداد و نوع اتاق های درخواستی
- مواد غذایی و نوشیدنی های مورد نیاز
- جزئیات پرداخت
- مقدار پیش پرداخت در نظر گرفته شده
- برآورد قیمت برای گروه
- جزییات آیتم های موجود در قیمت
- جزییات پرداخت های اضافی توسط میهمان
- مهلت تایید نهایی تعداد اتاق های مورد نیاز
- مهلت تایید نهایی و دریافت لیست نوع اتاق های مورد درخواست
- جزییات مربوط به میزان غرامت مورد مطالبه برای لغو اتاق های رزرو شده



تغییر رزرو

پس از ثبت رزرو ممکن است میهمان به دلایل مختلف مانند نا مساعد بودن آب و هوا بخواهد برنامه سفر خود را تغییر دهد که در این مرحله بایستی مراحل زیر انجام شود:

- رجوع به سیستم نرم افزاری جهت تطبیق خواسته میهمان با امکانات هتل
- تهیه فرم مخصوص
- تغییر اطلاعات
- در صورتی که تغییر قیمت پیش آمده به میهمان اعلام شود
- ثبت موارد فوق در فرم

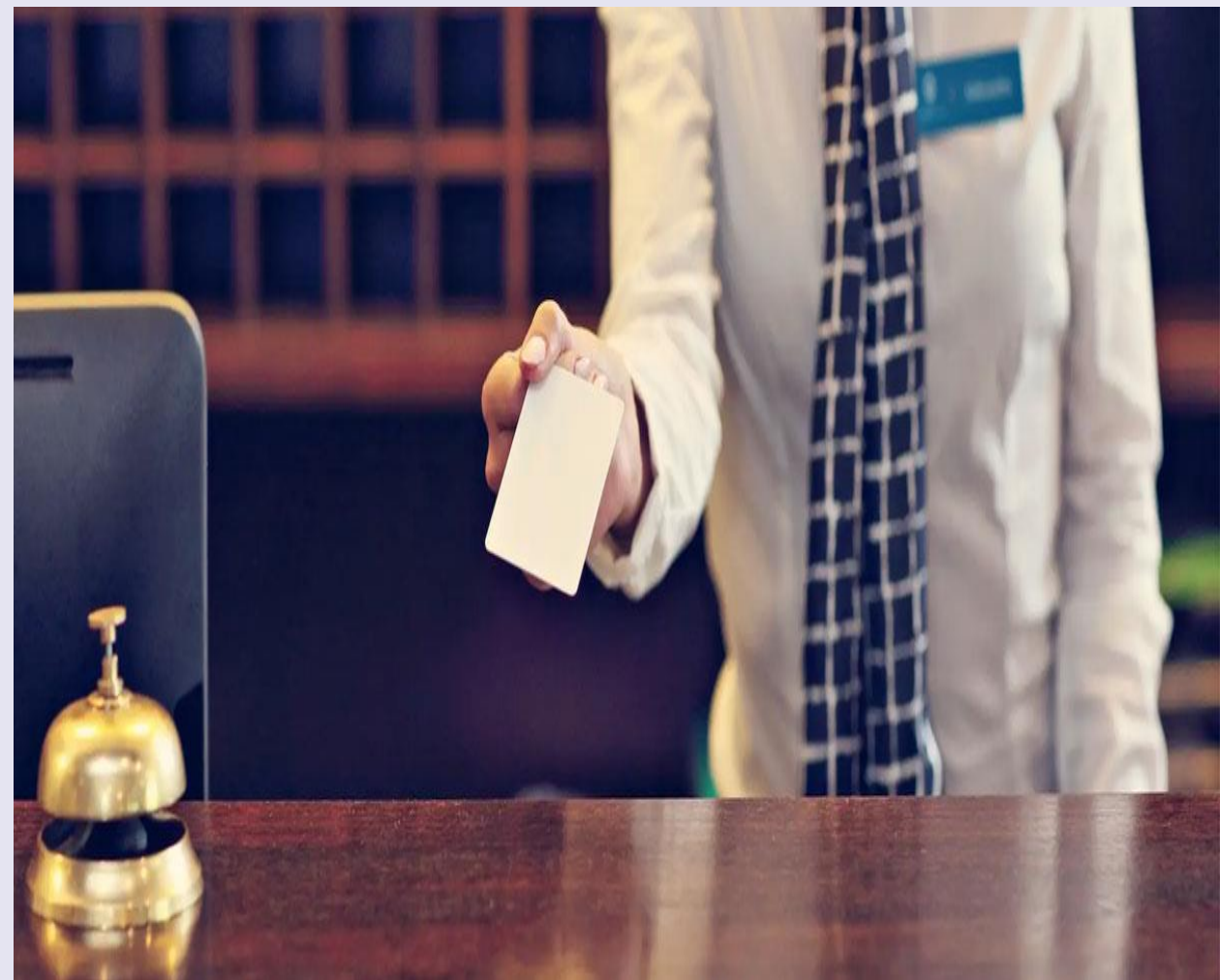


قوانین رزرو در ایران

- ❑ امکان رزرو هتل توسط افراد زیر 18 سال وجود ندارد.
- ❑ هزینه ای بابت پذیرش کودکان زیر دو سال از طرف هتل دریافت نخواهد شد.
- ❑ اگر پس از رزرو و پرداخت هزینه ای تحت عنوان پیش پرداخت توسط مسافران، نرخ اتاق ها و امکانات هتل تغییر کند مسافر موظف است تا به نرخ روز ما به التفاوت آن را بپردازد.
- ❑ طبق قوانین هتل های ایران، مسئولین مربوطه از پذیرش بانوان باردار پس از 7 ماهگی معذورند.
- ❑ اگر پس از رزرو هتل و دریافت برگ تاییدیه به هر دلیلی خواستار لغو آن شدید باید مراتب را به صورت کتبی به هتل اطلاع دهید.



- ❑ اگر 20 روز قبل از زمان رزرو شده برای اقامت آن را لغو کنید هیچ گونه جریمه ای پرداخت نخواهید کرد.
- ❑ اگر 11 تا 20 روز پیش از زمان اقامتتان نسبت به لغو رزرو اقدام کنید موظف به پرداخت 20 درصد از هزینه ی یک شب اقامت در هتل خواهید بود.
- ❑ چنانچه از 10 تا 6 روز قبل از اقامتتان نسبت به لغو رزرو اقدام کنید باید 30 درصد از هزینه یک شب اقامت در هتل را بپردازید.
- ❑ در صورتی که از 5 روز تا 48 ساعت قبل از اقامت خواستار لغو رزرو شدید 50 درصد از هزینه یک شب اقامت از شما دریافت خواهد شد.





- ❑ با لغو رزرو از 48 ساعت قبل از شروع اقامت تا زمان ورود به هتل، 70 درصد از هزینه یک شب اقامت در هتل از مبلغ پیش پرداخت شما کسر خواهد شد.
- ❑ پس از رزرو و اقامت در هتل اگر تمایلی به ادامه اقامت نداشتید می توانید با پرداخت هزینه یک شب اقامت در هتل، از ماندن در واحد اقامتی خود صرف نظر کنید.
- ❑ در صورتی که مهمان برای تحویل گرفتن واحد اقامتی خود به هتل مراجعه نکند، تنها یک شب اتاق توسط هتل خالی نگه داشته می شود.

پایان

با تشکر از توجه شما

منابع

<https://safarzon.com>

<https://citynet.com>

<https://jabama.com>

