



ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
ГБПОУ ПЕРВЫЙ МОСКОВСКИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС

КУРСОВАЯ РАБОТА

по МДК 02.01. организация службы приёма,
размещения и выписки гостей
на тему: «Современная организация приёма и
обслуживания в гостиницах категории 5*»

Выполнила студентка 2 курса, группы 22ГС
специальность 101101 «Гостиничный сервис»

Брагина Оксана Игоревна
Преподаватель: М.Г. Козырева

Служба приема и обслуживания гостей является первым подразделением, с которым знакомятся гости, бронируя номера, и приезжая в гостиницу.

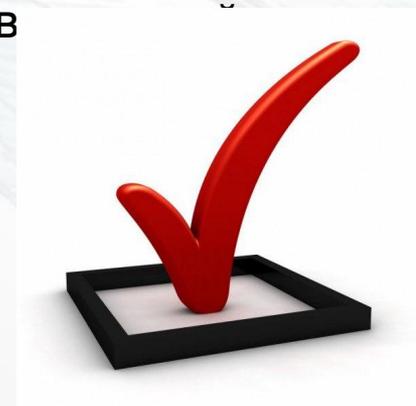
Впечатления, полученные от этого знакомства, во многом формируют отзывы гостей о качестве обслуживания в целом. Именно эту службу можно назвать лицом гостиницы, и во многом от нее зависит заполняемость, а, следовательно, и экономическая эффективность гостиницы. Этим и обусловлена **актуальность выбранной темы.**

Практической ценностью данной работы является внедрение сов организации в службу приема и обслуживания гостей.

Целью работы является изучение и анализ технологического и производственного процесса службы приема и обслуживания.

Задачи работы:

- Рассмотреть основные функции, структуру, технологию организации.
- Изучить службу приема и обслуживания в гостинице « Hilton Moscow Leningradskaya»
- Предложить рекомендации к внедрению современной организации в службу приема и обслуживания гостей в гостинице « Hilton Moscow Leningradskaya»



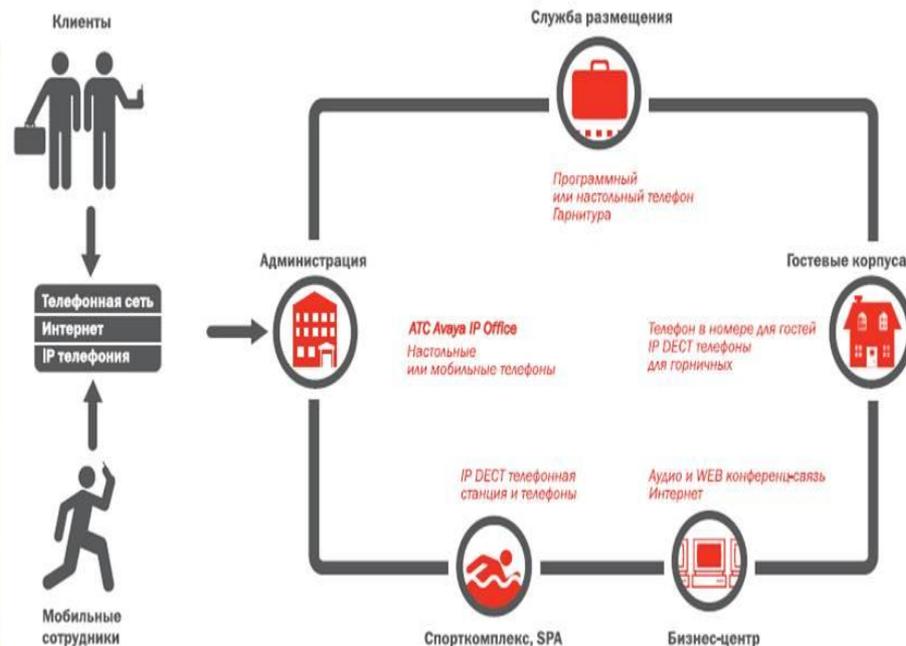
Требования к Гостиницам 5 звезд

Вывеска освещаемая. Вход для гостей: отдельный от служебного входа, с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля, воздушно-тепловая завеса, в ресторан (кафе, бар и т.п.) из средства размещения.

Охранная сигнализация, электронные замки и видеокамеры в коридорах. Звукоизоляция: повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 ДБ. Отопление: термостат для индивидуальной регулировки температуры.



Техническое оснащение: аварийное освещение (аккумуляторы, фонари), стационарный генератор, Водоснабжение: горячее, холодное; Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично. Внутреннее радиовещание с радиотрансляции во всех помещениях, включая лифты. Лифт в здании: более двух этажей, служебный, грузовой. время ожидания лифта (при наличии): не более 30 сек, при наличии лифта его работа круглосуточно. Телефонная связь из номера: внутренняя, городская, междугородная, телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле) в кабине или под акустическим колпаком.



□ Услуги питания. : возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание), предоставление завтрака (7.00-10.00), круглосуточное предоставление услуг питания, обслуживание в номере: круглосуточно, меню завтрака в номере.

□ Помещения для предоставления услуг питания: в ресторане несколько залов, банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал, ночной клуб/бар.





□ Санитарные объекты общего пользования . Туалеты: вблизи общественных помещений.



Photographer Anton Belitskiy | blog.antonbelitskiy.com

□ Общественные помещения должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения.





- Услуги:** служба приема - круглосуточный прием. Для средств размещения с оказанием оздоровительных услуг допускается замена ночных дежурных медработниками, оказывающими неотложную медицинскую помощь.
- ✓ Вручение корреспонденции гостям.
 - ✓ Служба поиска проживающих, швейцар, поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно: обязательно.
 - ✓ Утренняя побудка (по просьбе).
 - ✓ Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей. Вечерняя подготовка номера. Смена постельного белья и полотенец: ежедневно.
 - ✓ Стирка: экспресс-обслуживание, глажение: исполнение в течение 1 часа, химчистка (допускается предоставление услуг химчистки по договору со специализированными предприятиями): экспресс-обслуживание.
 - ✓ Мелкий ремонт одежды, автомат для чистки обуви,
 - ✓ Почтовые и телеграфные услуги, отправление и доставка телексов/телефаксов, хранение ценностей в сейфе администрации, хранение багажа.
 - ✓ Обмен валюты или прием платежей по кредитным картам.
 - ✓ встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т.д.),
 - ✓ такси, аренда (прокат) автомашины.
 - ✓ Бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта, бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия.
 - ✓ Туристские услуги: туристская информация, экскурсии, гиды-переводчики
 - ✓ Медицинские услуги: вызов скорой помощи, пользование аптечкой.

Общая характеристика гостиниц 5 звезд

Уровень комфорта – показатель весьма субъективный и сложный для оценивания. Однако во многих странах мира приняты основные слагающие его критерии. К ним, в частности, относятся:

- ✓ Состояние номерного фонда: площадь номеров, структура номерного фонда, наличие коммунальных удобств и т.д.;
- ✓ Состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения;
- ✓ Наличие и состояние предприятий питания – кафе, ресторанов, бистро и т.д.;
- ✓ состояние здания, подъездных путей, обустройство прилегающей к отелю территории;
- ✓ Информационное обеспечение и техническое оснащение, в том числе наличие современных средств связи, бытовой техники, мини-баров, сейфов и т.д.;
- ✓ Обеспечение возможности предоставления ряда дополнительных услуг.



Характеристика услуг предоставляемых гостиницами категории пять звезд.

Услуги сферы гостеприимства отличаются изменчивостью. Их содержание зависит от того, кто их оказывает и при каких условиях. Специфической чертой гостиничных услуг является их непостоянство.

- ❖ Есть несколько причин этой изменчивости
- ❖ Изменчивость и колебания в качестве услуги - главная причина недовольства, высказываемого клиентами в адрес индустрии гостеприимства.
- ❖ Услуги не могут сохраняться. Поэтому потери из-за не востребованности компенсировать невозможно.
- ❖ быстрота (скорость) предоставления услуг.
- ❖ Предоставляемые услуги должны соответствовать требованиям поддержания здоровья людей, сохранности имущества граждан, способствовать охране окружающей среды.



Услуги предоставляемые в гостиницах пять звезд.

Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

- пользование медицинской аптечкой;
 - вызов скорой помощи;
 - доставка в номер корреспонденции по ее получении;
 - побудка к определенному времени;
 - предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
- существует возможность бесплатного использования медицинской аптечки.
- даже после оказания медицинской помощи персоналом гостиницы, возникает потребность госпитализации постояльца. В этом случае вызов скорой помощи из отеля или же гостиницы производится бесплатно.



- экскурсионное обслуживание;
- заказ услуг гидов-переводчиков;
- организация продажи билетов на все виды транспортов;
- организация предоставления платных дополнительных услуг должны соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории. Дополнительные услуги имеют весьма широкий спектр и занимают при развитой инфраструктуре туризм до 50% от общего дохода.

- заказ мест в ресторанах города;
- покупка и доставка цветов;
- продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции;
- ремонт обуви;
- ремонт и глажение одежды;
- стирка и химчистка одежды;
- пользование сауной;
- услуги парикмахерской;
- услуги буфетов, баров и ресторанов;
- аренда конференц-зала, залов переговоров, услуги бизнес-центра;
- К сопутствующим услугам относятся:
 - обеспечение сувенирной продукцией, туристской символикой;
 - торговое, валютно-кредитное, информационное, конгрессное обслуживание;
 - услуги специальных видов связи, предоставление индивидуального обслуживания;



Работа службы приема и обслуживание в гостинице Hilton Moscow Leningradskaya.

Характеристика гостиницы

Гостиница Hilton Moscow Leningradskaya расположена в 10-15 минутах от самого центра Москвы, неподалёку от Комсомольской площади, рядом находятся станции метрополитена: "Красные ворота", "Комсомольская". Адрес гостиницы Ленинградская: ул. Каланчевская, д. 21/4.

Она является первой гостиницей сети Hilton в Российской Федерации. Отель Ленинградская Хилтон является одним из престижнейших отелей Москвы, ему присвоена категория пять звезд.



- ✓ 5 "Исторических люксов",
- ✓ 2 номера "Угловой Люкс",
- ✓ 1 номер "Президентский Люкс".



Все номера оборудованы:

- ✓ индивидуальным кондиционером и климат - контролем,
- ✓ высокоскоростным и беспроводным интернетом,
- ✓ ультратонким плоским телевизором,



М,
картой,

ления ноутбука,

рен, халат и тапочки. Напряжение в сети
овлены "английские" розетки.

Организация службы приема и размещения в гостинице «Hilton Moscow Leningradskaya».

Процесс обслуживания
гостей разбивают на
несколько этапов

бронирование –
предварительный заказ мест
в гостинице

прием, регистрация и
размещение гостей

предоставление
услуг проживания

окончательный
расчет и
оформление выезда

предоставление
дополнительных
услуг



Сотрудники Службы приема и размещения производят резервирование в компьютерной системе "Opera" в соответствии с технологией работы, информацией о госте и утвержденным прейскурантом гостиницы.

Бронирование

Гарантированное бронирование - заявка удерживается в течение всего заявленного срока и может быть восстановлена с любой даты. В случае опоздания клиента, заявленного на поселение, аннулированная заявка восстанавливается, а с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

Негарантированное бронирование - этот вид бронирования не гарантирует получение гостиницей оплаты за не прибывшего гостя. Если гость не прибыл до заявленного часа отмены бронирования, заявка может быть аннулирована. Час отмены бронирования определен в 00.00 часов, после проведения ночного аудита.

Подготовка к заезду гостя.

На основании данных гостиничной информационной системы "Opera" портье ежедневно, в конце дня, формирует отчет по ожидаемому на следующий день заезду и выезду клиентов.

Портье заблаговременно на основании отчета о бронировании готовит

- регистрационную форму (карту) клиента
- подбирает для заезда ключи.

Процесс подготовки номера к заезду клиента проводится работниками гостиницы в соответствии с технологией уборки номерного фонда. Информацию о готовности номера к заезду клиента доводит до работников портье в рабочие дни менеджер службы обслуживания клиентов, в выходные и праздничные дни – горничная-старшая смены. Информация поступает в Службу приема и размещения в устной форме.



Поселение

клиента.

Процесс поселения включает в себя:

- ✓ встречу и приветствие клиента
- ✓ подтверждение бронирования или наличия свободного номера;
- ✓ предоставление номера
- ✓ регистрацию документов клиента
- ✓ выдачу ключей
- ✓ информирование клиента об услугах.



Портье обязан немедленно реагировать на подход к стойке и действовать в соответствии с правилами обслуживания гостей и общих норм поведения работников, оказывающий услуги на гостиницы Hilton Moscow Leningradskaya.



Поселение клиента по предварительному бронированию осуществляется следующим образом:

✓ Портье, выяснив у клиента фамилию и номер брони, проверяет наличие бронирования в "Opera". Если не удастся найти бронирования по имени клиента, поиск производится по номеру брони источнику бронирования;

✓ В случае если бронирование не обнаружено, порт приносит извинения клиенту, заверяет его о восстановлении бронирования и осуществляет его поселение в "Opera" по категории "от стойки".



По желанию клиента тип и номер квартиры (номера) может быть изменен. В связи с этим портье, осуществляющий поселение, обязан знать и своевременно информировать клиента о размещении номера на этаже и в здании, комплектации номера, его достоинствах и недостатках. О производственной замене делается соответствующая запись в журнале дежурства.

Организация обслуживания клиентов.

Служба приема и размещения гостиницы Hilton Moscow Leningradskaya участвует в процессе оказания следующих услуг:

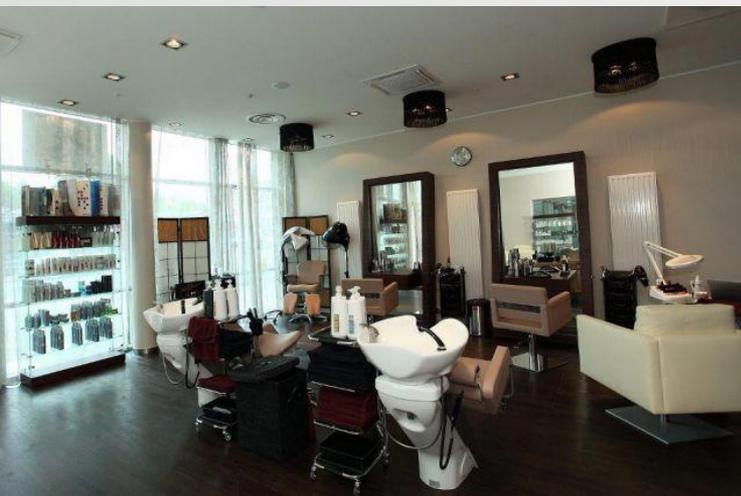
- ✓ Услуги уборки номера в части предоставления информации руководителю службы обслуживания по заезду, выезду клиентов;
- ✓ Услуги связи в части контроля формирования счетов за оказанные услуги и их оплаты. Оплата счета производится на стойке Службы приема и размещения. При выезде гостя портье обязан проверить факт наличия или отсутствия получения услуги связи;
- ✓ Услуги доставки корреспонденции, сообщений и посылок, в части получения от специализированных организаций, временного хранения и передачи клиентам.
- ✓ Информирования клиента о наличии услуги гладильной комнаты и предоставление ключа от нее в любое удобное для клиента время.



- спа-центр
- телевизор в лобби
- круглосуточная стойка регистрации

Так же, клиентам гостиницы предложен ряд дополнительных платных услуг:

- прачечная, продажа билетов
- услуги консьержа
- услуги няни и уход за детьми,
- экскурсионное бюро
- массаж
- оздоровительный клуб
- паровая баня.



Выезд

При выезде гостя портье обязан:

- ✓ Уточнить, каким способом гость будут расплачиваться;
- ✓ Напечатать счет гостя;
- ✓ Перед закрытием счета передать его гостю для изучения и подписи;
- ✓ Если гость согласен с суммой, попросить его расписаться на 2-х экземплярах счета.

Организация расчетов

Расчеты с клиентами в гостиничном режиме

наличной и безналичной формы оплаты.

Расчеты с клиентами по наличной форме оплаты организуются следующим образом:

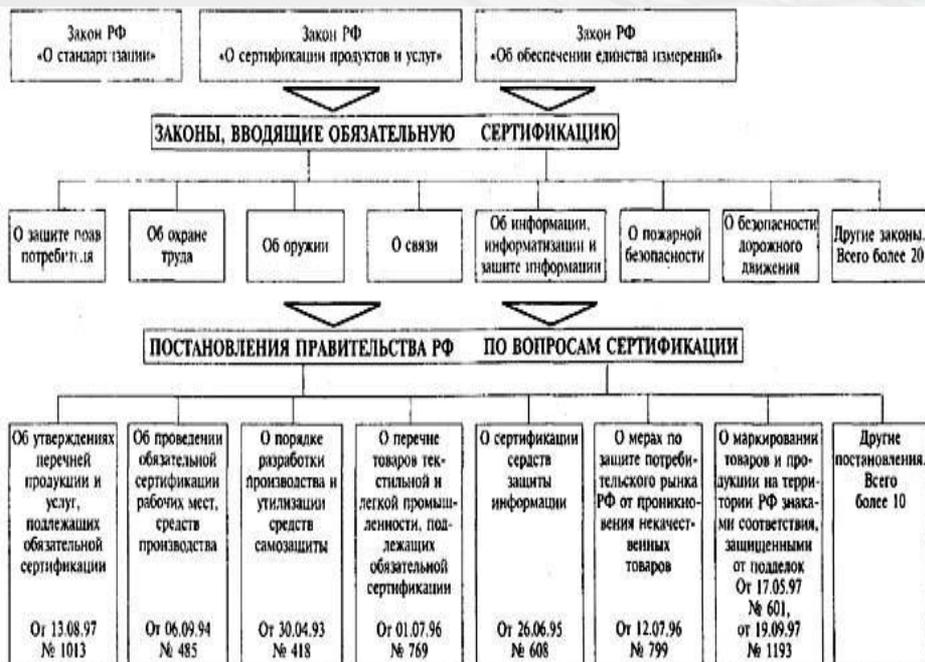
- ✓ Портье распечатывает счета за проживание и дополнительные услуги гостиницы. В основной счет за проживание вносится отдельной строкой сумма за регистрацию паспорта для иностранных граждан. На возмещение ущерба, если таковой имеется, распечатывается дополнительный счет. Для этого в "Opera", отдельно от основного фолио, создается специальный счет и начисляется стоимость ущерба. Счет распечатывается в 3-х экземплярах;
- ✓ Портье предъявляет клиенту счета. Клиент знакомится со счетами и расписывается на них. Наличная оплата производится клиентами в кассе службы приема и размещения гостиницы Hilton Moscow Leningradskaya.
- ✓ Расчеты с клиентами осуществляются экономистами гостиницы.



Документ

Законы РФ, вводящие обязательную сертификацию.

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ от 25.04.1997 г. №490. (приложение 2)



ЗАКОНЫ, УСТАНАВЛИВАЮЩИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ



Процесс	Персонал	Документы	Оплата
1	2	3	4
Предварительный заказ мест в гостинице	Туристический отдел и менеджер отдела бронирования	Заявка на бронь. Гарантия оплаты	Включается в счет при регистрации. Устанавливает администрация
Регистрация	Администратор службы приема	Анкета, разрешение на поселение, счет, визитная карта	По счету: тариф на места, налоги, специальные сборы
Предоставление основных и дополнительных услуг	Служба приема, служба горничных, служба питания, медицинские работники, спортивные и туристские инструкторы, служба прачечной, мастерские	Заказ на услуги можно сделать в устной форме или заполнить бланк заказа	По счету в соответствии с установленными тарифами на услуги
Окончательный расчет и оформление выезда	Администратор	Счет	По счету



Выво

В работе была рассмотрена организация службы приема и размещения пятизвездочной гостиницы Hilton Moscow Leningradskaya.

Вне зависимости от размеров, специализации и классности в любой гостинице ключевую роль в оказании сервиса играет именно эта служба.

Для качественной работы службы приема и размещения руководству гостиницы необходимо учитывать множество аспектов, начиная от планировки и дизайна интерьера зоны рецепции, оборудования рабочих мест сотрудников до внедрения стандартов обслуживания и поддержания соответствующего имиджа сотрудников службы.

Оценка работы службы приема и размещения позволила сделать вывод о том, что деятельность этого подразделения имеет недостатки и требует совершенствования. Главный потенциал развития данной службы гостиницы Hilton Moscow Leningradskaya заключен в кадрах.

Посетители гостиницы Hilton Moscow Leningradskaya неудовлетворены оперативностью работы сотрудников службы приема и размещения, а также уровнем культуры общения. Многие гости также выразили недовольство системой бронирования номеров, которая по их мнению не адекватно отражает реальную степень загруженности гостиницы.

Рекомендац

Основываясь на данных выводах, можно предложить комплекс мероприятий по устранению выявленных недостатков и совершенствованию работы службы приема и размещения гостиницы Hilton Moscow Leningradskaya, состоящий из следующих предложений:

- Проведение тренингов улучшит показатели работы сотрудников;
- Оценка качества работы персонала с услугой "Тайный гость";
- Тренинг персонала гостиниц "Эффективный администратор отеля/гостиницы;
- Предложения по автоматизации работы службы приема и размещения;
- Стимулирование труда работникам предприятия(заработная плата, премии, путевки, лечение, транспорт, престижность труда, возможность роста)
- Создать систему анкетирования.



Спасибо за
внимание

