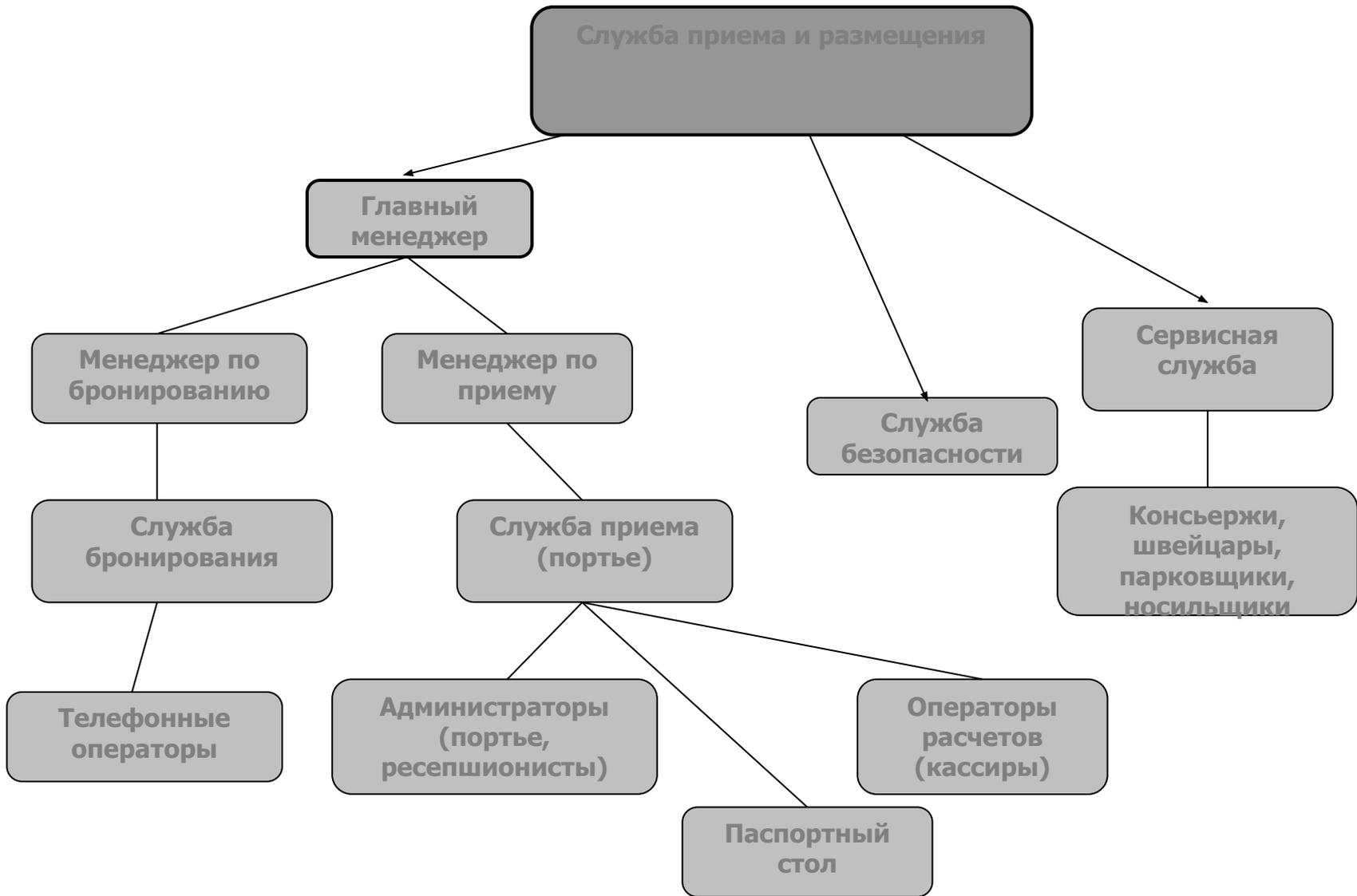


Служба приема и размещения







На русский язык служба Front office обычно переводится как служба приема и размещения, что не очень удачно, т.к. служба приема и размещения на английском языке называется «Reception» и входит как подразделение во Front office

В состав СПиР входят:

- администратор,
- портье (receptionist),
- служба консьержа,
- швейцары,
- подносчики багажа,
- посыльные,
- телефонные операторы,
- менеджер по работе с гостями
- кассир,
- ночной аудитор,
- менеджер по связям с гостями

Работник этой службы должен
уметь...

Основными функциями службы приема считаются:

- бронирование мест в гостинице,
- регистрация и размещение туристов,
- оформление расчетов при выезде гостя,
- предоставление различной информации.

Front office – это командный пункт гостиницы, его нервный центр, место встречи гостя с отелем и прощания с ним.

Для гостя Front office – это лицо отеля.

Клерк службы приема должен быть хорошим психологом и найти верный путь к общению с любым клиентом, мгновенно оценить, что ценит гость отеля (например, тишину или близость к развлечениям).



- Служба приема должна находиться в холле отеля. При этом желательно, чтобы клерки службы приема могли со своего рабочего места видеть лифты. Это позволяет осуществлять дополнительный контроль за посетителями и багажом.

Работники службы приема должны досконально владеть всей информацией об отеле:

- достоинства и недостатки каждого номера**

- цены**

- расположение и часы работы всех служб отеля**

- достопримечательности города и способы передвижения**

- расписание работы транспорта, театров, музеев**

Различают два типа клиентов, которые прибывают для регистрации. Одни из них заранее забронировали места в гостинице, другие - нет. Поселение в гостиницу клиентов по брони в автоматизированных гостиницах занимает несколько минут. Известна японская гостиница, где время от приветствия до получения ключа занимает 45 секунд.



Часы работы СПиР



- Помимо перечисленных выше подразделений во Front office входит также гостиничная касса, которая находится в двойном подчинение – службе приема и бухгалтерии. Аналогичная ситуация со службой бронирования – её работу контролирует не только front office, но и директор отдела маркетинга.



- **Служба приема и размещения должна обеспечивать максимальную загрузку гостиницы, не допуская необоснованных простоев**



7016 09004 3

SNCF

BILLET à composer avant l'accès au train

NICE VILLE → PARIS AUSTERLITZ

KARPUKHIN/BORIS
01ADULTE

7016 09004 3

Départ /05 à 20H49 de NICE VILLE
Arriv. /05 à 07H45 à PARIS AUSTERLITZ
POINTE CORAIL LUNEA 5770
PROMO LUNEA WEB-NI ECH/NI REMB-VALABLE SUR CE TRAIN

Classe 1 VOITURE 15
COUCHETTE 35
01HAUT

Départ à de ***
Arriv. à à

Classe *

Prix par voyageur : 77.00

Prix EUR **77.00

CV 870717108118 77.00 KM1090 PP DV 071710811 TS 089542067

INTERNET TGV EURO 260308 09H13

BFF164 Dossier Page 1/1

08700686263745

Служба приема и размещения также принимает заказы гостя на оказание различных услуг и предоставляет ему всю необходимую информацию

Процедура выдачи сейфа

- **Заполнить форму для получения сейфовой ячейки**
- **Далее сотрудник выбирает сейф, открывает его с помощью мастер ключа и отдает ящик гостю с ключом от сейфа.**
- **После этого прошивают форму и убирают в белую папку сейфовых ячеек.**
- **Каждый раз, когда гостю необходимо получить сейф, он должен расписаться на оборотной стороне формы, поставить время, дату. Сотрудник, выдающий сейф, должен также поставить подпись.**
- **При выдаче ящика оставляют маленький ключ у гостя (ключ, который позволяет открыть сам сейф).**
- **Когда гость забирает все из сейфа, гостя просят расписаться внизу на оборотной стороне сейфовой формы.**

ХРАНЕНИЕ ВЕЩЕЙ И ЦЕННОСТЕЙ ГОСТЕЙ

ВОЗМОЖНО ХРАНЕНИЕ В КАМЕРЕ ХРАНЕНИЯ У АДМИНИСТРАТОРОВ ГОСТИНИЦ



***ВОЗМОЖНО ХРАНЕНИЕ ЦЕННОСТЕЙ
ГОСТЕЙ В СЕЙФАХ, КОТОРЫЕ
НАХОДЯТСЯ В НОМЕРАХ ГОСТИНИЦЫ***



службы приема и размещения ГОСТИНИЦЫ

<i>Функциональная зона</i>	<i>Наименование должности</i>	<i>Функциональные обязанности работника</i>
1. Стойка регистрации (<i>Front Desk, Reception</i>)	Администратор, портье (<i>receptionist</i>)	<ul style="list-style-type: none">•Регистрация гостей•Определение форм и размеров депозитов, авторизация кредитных карт гостей•Распределение номеров между гостями•Подготовка и выдача ключей от номеров•Внесение регистрационных записей о госте в информационную систему•Информационное обслуживание Продажа номеров гостям без предварительного бронирования

	Кассир (<i>cashier</i>)	<ul style="list-style-type: none"> •Обработка и обслуживание счетов гостей •Начисление и прием платежей •Контроль текущей задолженности •Подготовка расчетной документации и отчетов
	Ночной аудитор (<i>night auditor</i>)	<ul style="list-style-type: none"> •Аналогичные функции администратора и кассира в ночное время •Подготовка ежедневного баланса счетов •Начисление оставшихся сумм
2. Вход в гостиницу (<i>guest entrance</i>)	Швейцар (<i>door-man</i>)	<ul style="list-style-type: none"> •Встреча гостей у входа гостиницы •Поднос багажа в холл гостиницы •Контроль потока машин перед входом
3. Холл гостиницы (<i>hotel lobby</i>)	Консьерж (<i>concierge</i>)	<ul style="list-style-type: none"> •Заказ транспорта для встречи/проводов гостей •Предоставление транспорта гостиницы в аренду •Заказ театральных (экскурсионных, железнодорожных, авиа- и т.д.) билетов

		<ul style="list-style-type: none">• Информационное обслуживание гостей в отеле
	Менеджер по связям с гостями (<i>guest relations manager</i>)	<ul style="list-style-type: none">• Рассмотрение жалоб и пожеланий гостей• Организация встречи и предоставление дополнительных услуг VIP-гостям
	Подносчик багажа (<i>porter</i>)	<ul style="list-style-type: none">• Препровождение гостя и его багажа в номер после регистрации• Сдача и выдача багажа из камеры хранения• Сообщение необходимой информации об отеле
	Посыльный (<i>bell-man</i>)	<ul style="list-style-type: none">• Доставка почты, газет, частных сообщений в номер• Информационное сообщение между службами гостиницы

<p>4. Телефонный узел, коммутатор (<i>switchboard</i>)</p>	<p>Телефонистка (<i>operator</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Прием внешних звонков, предоставление информации об отеле внешним абонентам• Осуществление связи внешних абонентов с гостями и работниками отеля• Планирование побудок, передача сообщений и т.п.
--	---------------------------------------	---

Менеджер службы приема и размещения

- Руководит и координирует деятельность подчиненных
- Готовит расписание дежурств и организует смены для обеспечения укомплектованности персонала в любое время
- Ведет записи о выходе на работу для оформления платежной ведомости
- Дает рекомендации по найму, увольнению или обучению персонала
- Контролирует соблюдение работниками организации трудовой и производственной дисциплины
- Сдает отчет в вышестоящие органы

Портье отвечает за хранение и выдачу ключей от номеров проживающим по предъявлении визитной карточки. Кроме того, в службу приема и размещения часто обращаются гости, чтобы получить какую-либо информацию или иную услугу.

Оператор механизированного расчета (кассир) контролирует своевременную плату всех видов услуг, получает оплату за проживание при наличном расчете и составляет кассовые отчеты для бухгалтерии.

Работник паспортного стола проверяет данные паспорта, правильность их занесения в регистрационную карточку, контролирует сроки действия виз.

Портье

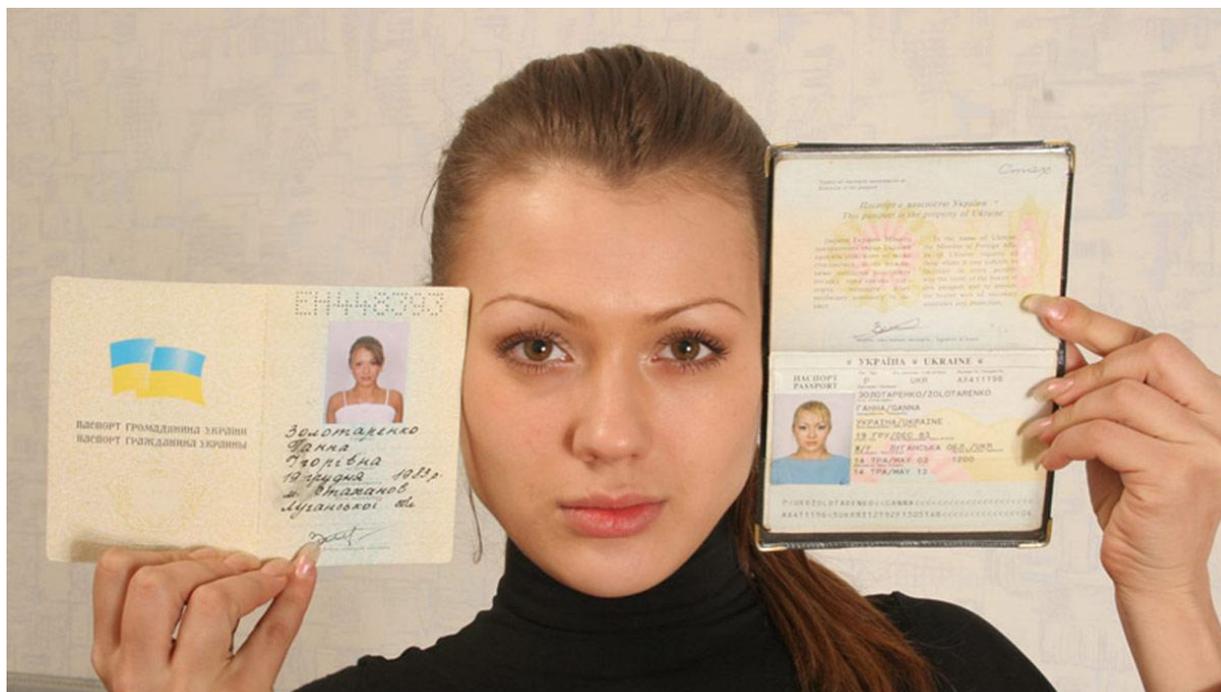
- Ведет учет движения номерного фонда гостиницы
- Оформляет разрешение на поселение клиентов по предъявлению паспорта или другого документа, удостоверяющего личность
- Принимает и оформляет необходимые документы
- Осуществляет контроль за своевременной подготовкой номеров и приему граждан
- Ведет документацию по установленным формам
- Осуществляет контроль за соблюдением проживающими правил пользования гостиницами
- Следит за своевременностью оплаты проживания и предоставляемых услуг, не допуская задолжности
- Обеспечивает контроль за паспортным режимом при оформлении граждан
- Принимает меры по разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих
- Ведет журнал и книгу сдачи дежурств
- Сдает в бухгалтерию необходимые отчеты и документы
- Обеспечивает хранение, выдачу и получение ключей от номеров гостиницы
- Принимает и вручает поступившую корреспонденцию проживающим
- Заполняет карту истории гостя

Портье ночной смены

- Подведение итогов за день, сопоставление их с данными других подразделений комплекса
- Подготовка для утренней смены, информация о состоянии полученного фонда (количество свободных, забронированных, в ремонте номеров, сколько гостей уедет, на следующее утро и сколько приедет)
- Все перечисленное ранее

Работник паспортного стола:

- проверяет данные паспорта,
- правильность их занесения в
- регистрационную карточку,
- контролирует сроки действия виз.



Процесс регистрации иностранных туристов

- для въезда в страну им нужна виза (специальное разрешение правительства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через ее территорию).
- Так как по прибытии в пункт назначения въезжающий обязан в течение трех суток, исключая праздники и выходные дни, представить свой паспорт для регистрации.
- Во время регистрации в гостинице администратор обращает внимание на срок действия визы, проставляет в визе регистрационный номер гостя, название гостиницы и дату регистрации.



- В счет иностранца включается государственная пошлина в размере **20% МРОТ**, если это первый пункт регистрации после пересечения границы.
- По дипломатической визе пошлина не взимается.
- Каждый день гостиница сдает отчет в паспортно-визовую службу о числе зарегистрированных иностранных граждан с извещениями об оплате государственной пошлины.



Квалифицированный
консьерж может в Риме
устроить клиенту
аудиенцию у Папы, в
Париже - отправить
клиента в кругосветное
путешествие, в Нью-
Йорке - достать билеты на
самый модный мюзикл.



Консьерж также координирует работу персонала всего гостиничного лобби (uniformed service), куда входят швейцары (doorman), подносчики багажа (porter), пажи (bellman) и лифтеры. Работа этой службы несложная, но важная. Швейцар встречает гостя, открывает дверь, вызывает такси, руководит парковкой, помогает гостю разгрузиться, охраняет багаж и передает его подносчикам багажа, которые вносят его в гостиницу и дальше разносят по номерам. Швейцар также должен помочь гостю сориентироваться в городе, знать его основные достопримечательности и т.п.

Паж (bellman) сопровождает гостя в номер, несет его ручной багаж, открывает номер, проверяет его готовность, объясняет гостю правила пользования оборудованием номера, а также разносит по номерам корреспонденцию и выполняет другие функции посыльного. Кроме того, паж - это глаза и уши директора: он должен докладывать «наверх» все замеченные им подозрительные случаи.



- Стойка службы должна быть чистой, без беспорядочного разбросанных бумаг и ненужных предметов
- Сотрудники службы приёма и размещения должны иметь безупречный внешний вид и соответствующе себя вести.
- С гостями необходимо разговаривать только стоя.
- Нельзя заставлять гостей ждать. Следует всегда помнить, что для портье нет более важной работы, чем приём гостей.

- В службе приёма и размещения также расположен щит для ключей от номеров. Как правило, он снабжается специальными ячейками для корреспонденции гостей, телефонограмм и другой письменной информации.

- Граждане, прибывшие в командировку, на совещание, конференцию, сборы, заполняют анкету в одном экземпляре, остальные - в двух.
- После проверки личные документы возвращаются владельцам.
- Для хранения анкет и работы с ними в администраторской должны быть две картотеки: в первой хранятся анкеты на проживающих в гостинице, во второй - на лиц, выбывших из гостиницы в течение месяца.
Анкеты в картотеках расставляются в алфавитном порядке.



- Сразу же после размещения гостя в отеле расчётная часть открывает на его имя счёт. Обычно гость пользуется услугами различных служб гостиницы, предъявляя визитную карточку или называя номер комнаты. Эти службы дают сведения о расходах гостя в расчётную часть, которая включает их в общий счёт. В конце пребывания гостя расчётная часть рассчитывается с ним и информирует об этом все гостиничные службы.

- Одна из функций службы приёма и размещения – ведение картотеки гостей.
- На каждого гостя после его пребывания в гостинице заполняется специальная карточка, в которой содержится информация, собранная для всех служб гостиницы, имевших с гостем контакт.

Из других услуг, предоставляемых гостю во front office, можно отметить финансовые услуги (обмен валюты и т. п.), почтовые услуги, информацию о городе и др.



У Front office должны быть налаженные контакты с такими партнерами по бизнесу, как экскурсионное бюро, фирмы по прокату автомобилей, туристские агентства и т.п.



VIP-PROCEDURE

Процедура VIP предполагает обслуживание некоторых гостей с использованием дополнительных атрибутов приема. Данная процедура направлена на производство услуг, которые отличаются от стандартных, и свидетельствуют о важности гостя для бизнеса.

Этапы VIP-PROCEDURE

- Подготовка к встрече vip-гостей
- Подготовка к регистрации vip-гостей
- Проверка vip-номеров
- Заезд vip-гостей
- Их регистрация
- Сопровождение в номер
- Проводы гостей

Бронирование (Reservation)

– это предварительный заказ мест и номеров в гостинице



Процесс обслуживания гостей начинается с того, что они предварительно заказывают места или номера в гостинице, то есть бронируют. Заявки на бронирование от клиентов поступают в службу приема и размещения или в отдел бронирования.

Функции службы бронирования:

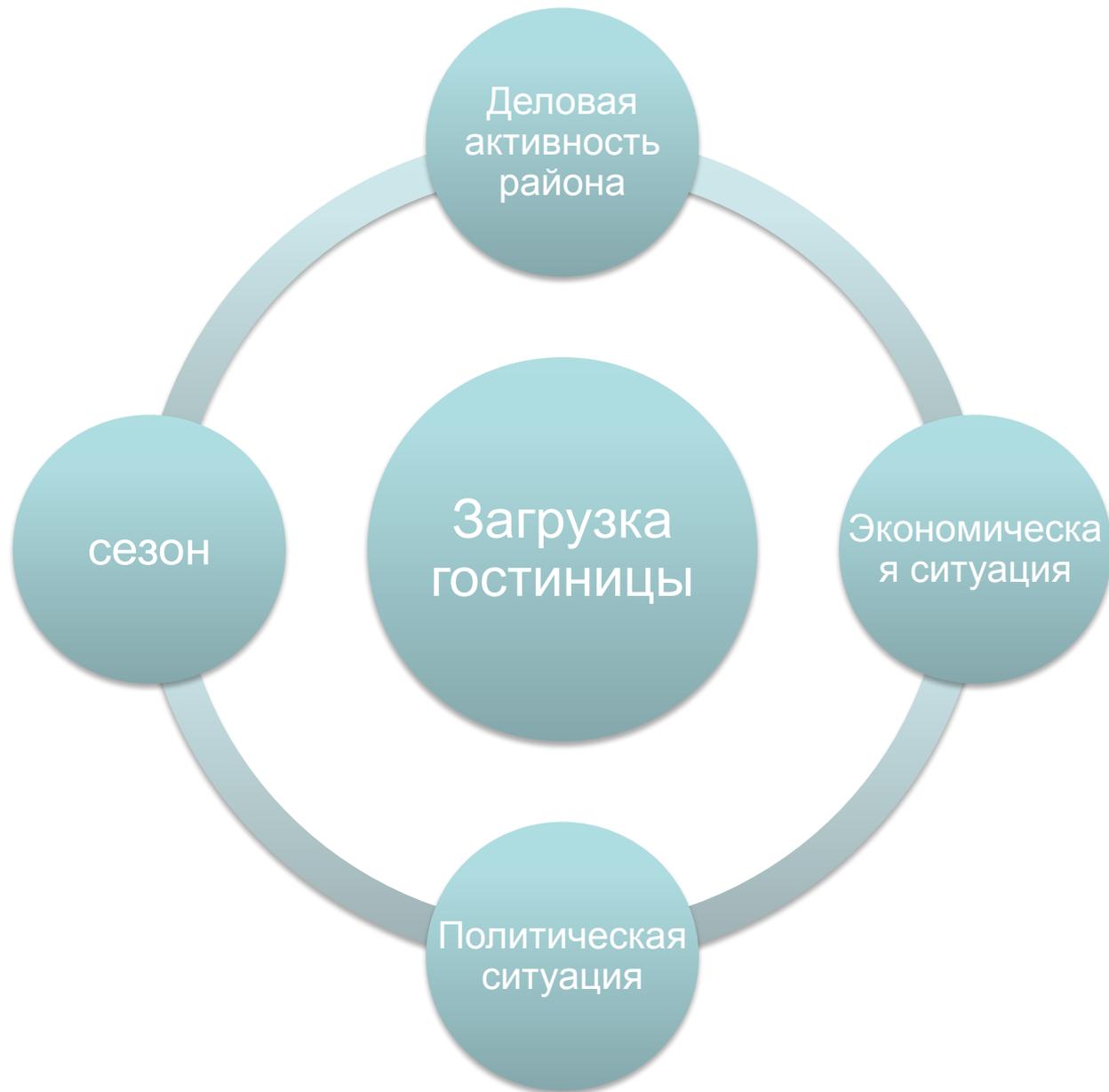


Бронирование

- **Бронирование**- предварительный заказ мест в гостинице.
- **Двойное бронирование**- подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату.

Двойное бронирование используется в пик сезона.

Приёмом заявок на бронирование занимаются менеджеры отдела бронирования или СПиР.



Заявки могут быть приняты посредством СВЯЗИ:

- Почтовой
- телефонной
- Интернет
- Факс

Письменный способ

По почте или с помощью факса клиент присылает в гостиницу письмо-заявку, которая содержит следующие сведения:

- число и категории номеров;
- сроки проживания в гостиницы;
- фамилии приезжающих;
- форма оплаты (безналичный или наличный расчёт, реквизиты оплачивающей организации)

Заявку регистрируют и подтверждают или отказывают в предоставлении размещения.

Устный способ

- Оформление заявки на бронирование **непосредственно в гостинице** в отделе бронирования.
- **Телефонное бронирование.**

В отелях разработаны специальные бланки, в которых сотрудник гостиницы делает отметки в нужных графах.

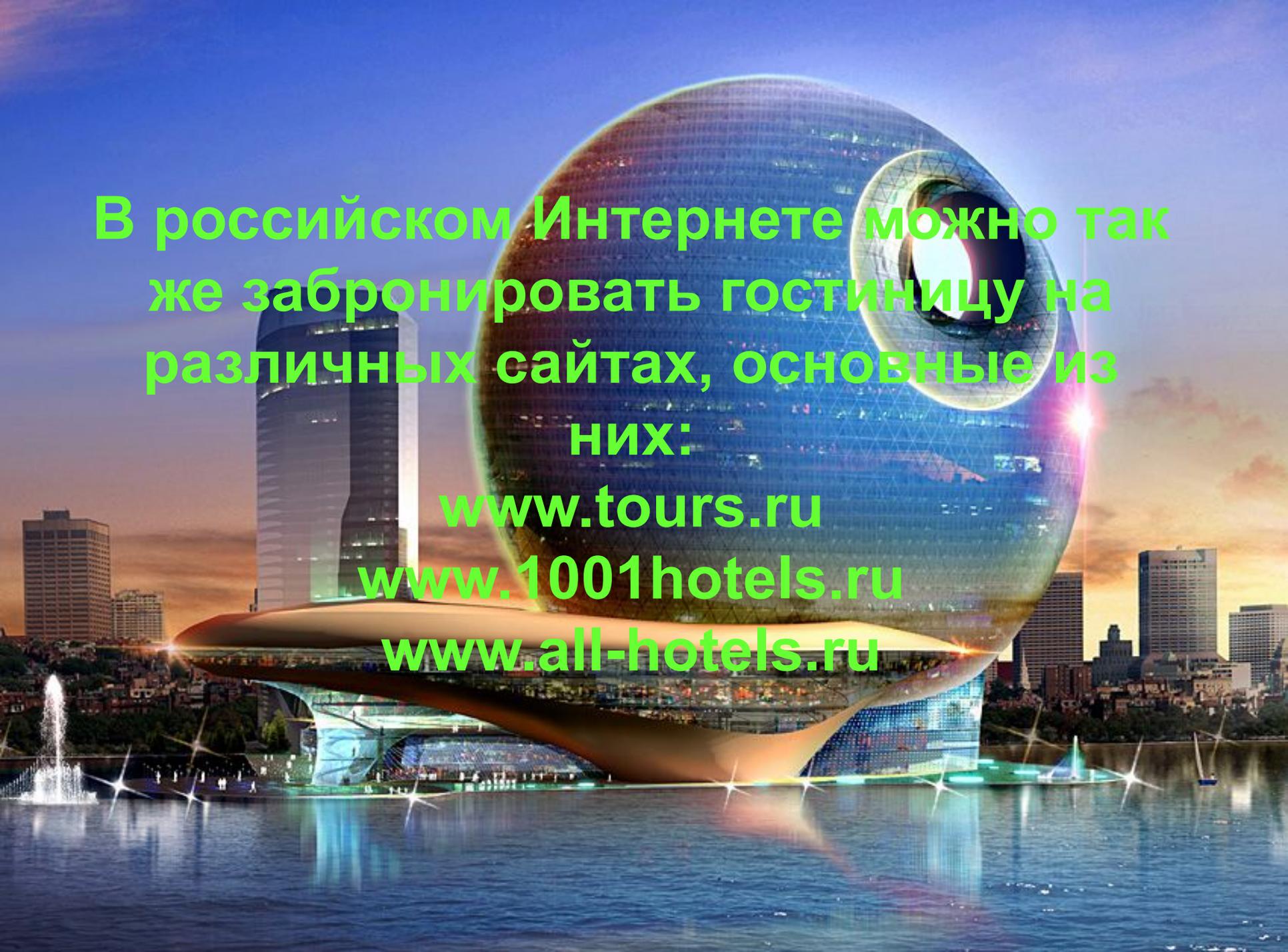
Телефонное бронирование требует письменного подтверждения.

A tropical resort scene featuring a swimming pool, lounge chairs, and palm trees. The text is overlaid in red on the image.

В российском гостиничном хозяйстве наиболее популярной является немецкая система бронирования FIDELIO, принадлежащая одноименной компании. Она установлена в гостиницах Балчуг Кемпингски, Шератон, Холидей Инн, Мариотт, Золотое кольцо и др.



**Во многих отелях используют
отечественное программное
обеспечение. Наиболее популярные
автоматизированные системы
управления “Русский отель”,
“Эдельвейс”, “HOTEL — 2000”**



В российском Интернете можно так
же забронировать гостиницу на
различных сайтах, основные из
НИХ:

www.tours.ru

www.1001hotels.ru

www.all-hotels.ru



При телефонном бронировании очень важно внимательное отношение к клиенту, так как впечатление от этого разговора определит его отношение к гостинице в целом.

Компьютерный способ бронирования открывает широкие возможности для гостиниц и клиентов. В мировой практике известны компьютерные системы бронирования: корпоративная сеть бронирования объединяет отели, входящие в цепь, другая сеть бронирования объединяет независимые гостиницы, не входящие в цепи.

- Два способа работы в Интернет-бронировании:

1. Наличие у отеля *собственной Интернет – страницы.*

Посредством данной страницы, клиент делает заказ, заполнив необходимые информационные поля. Заказ отправляется в гостиницу по e-mail .

2. Отель является членом одной из *систем Интернет-бронирования (Академсервис, WEB International, Nota Bene..)*

Централизованное резервирование

1. Присоединенная сеть бронирования-

— это информационный выход в Глобальную Сеть Бронирования, который упрощает доступ мировых турагентств к системе бронирования

2. Неприсоединенная система бронирования-

соединяет независимые гостиницы, не принадлежащие какой-либо гостиничной цепи

Гарантированное бронирование- это бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера и в необходимое для него время.

- При бронировании записывается номер кредитной карточки клиента в качестве гарантии оплаты;

- Вносится *депозитная (авансовая) оплата*. Клиент перечисляет авансом стоимость 1 дня проживания или всего срока.

Гарантированное бронирование -
это бронирование со
специальным подтверждением
отеля о том, что он гарантирует
клиенту получение заказанного
номера.

Негарантированное бронирование- ЭТОТ ТИП бронирования не гарантирует, что гость получит номер, а гостиница в случае неявки гостя, оплату за забронированный номер

Если гость не прибыл до указанного срока, отель несет убытки и поэтому выставляет уже забронированный номер на продажу как свободный.

Сверхбронирование- бронирование номеров без наличия реально свободных мест.

Сверхбронирование, достаточно широко распространенное за рубежом, у нас в стране применяется крайне редко, поскольку несовершенна законодательная и правовая база в этом вопросе.

Ануляция бронирования – отмена гарантированного или негарантированного бронирования номера.

Сведения об ануляции вносятся в базу данных компьютера отдела для статистики, анализа и дальнейшей выработки политики отеля в плане резервирования номеров.

Предоплата должна быть возвращена гостю после процесса ануляции бронирования.

не гарантированные бронирования могут быть отменены в день заезда, после 18.00, старшим смены службы приема и размещения;

гарантированные бронирования могут быть отменены до 18.00 в день предшествующий заезду индивидуального клиента (либо до 18.00 дня заезда, в зависимости от гостиницы), во избежание штрафных суток, в противном случае взимается штраф в размере одних суток проживания;

В бронировании может быть отказано в случае: отсутствие свободных номеров в гостинице на запрашиваемые даты. В этом случае гостя необходимо поставить на лист ожидания, взять его контактные сведения и связаться с ним в случае появления номеров;

запрашиваемые категории номеров заняты. В этом случае необходимо предложить гостю другие категории номеров, которые есть в наличии или необходимо поставить гостя на лист ожидания, взять его контактные сведения и связаться с ним в случае появления номеров нужной категории

Отдел бронирования должен постоянно взаимодействовать со службой приема и размещения, которая дает информацию о загрузке номеров в текущее время. При неверном составлении отчета о загрузке, менеджеры могут сделать не правильный прогноз загрузки.



Ответственный за бронирование

- Осуществляет прием и обработку заказов на бронирование как за длительный, так и за короткий срок, включая регистрацию и учет заявок в журнале бронирования
- Проверяет предоставляемую клиентом информацию
- Постоянно контролирует состояние номерного фонда, учитывает наличие гостиничных номеров в целях их максимальной реализации услугах
- Обладает полной информацией об услугах предоставляемых гостиницей
- Отвечает на телефонные звонки. Дает полную информацию по спорным вопросам
- Проводит исследования спрос, предлагает методы увеличения загрузки
- Выставление клиенту счета на предоплату

Письмо-заявка на размещение туристов

<p>Туристическая фирма “Ростур” Москва, ул. Чертановская, 100 Счет № 00000001 в Н-м банке</p>	<p>Директору гостиницы “Лицей”</p>
<p><u>Заявка</u> Просим забронировать для сотрудников нашей фирмы Иванова А. И., Петрова С. П. два одноместных номера с 01.01.2001 до 05.01.2001, заезд в 14 часов. Оплату гарантируем в соответствии с договором 12-А от 01.06.00 г. Просим подтвердить бронирование по факсу 123-45-67.</p>	
<p>С уважением Директор Гл. бухгалтер 25.12.00 г.</p>	<p>Смирнов В. Б. Сомова О. А.</p>

В любом случае заявка должна содержать следующие сведения:

- Число и категории номеров**
- Сроки проживания в гостинице**
- Фамилии приезжающих**
- Форма оплаты (безналичный или наличный расчет, реквизиты оплачивающей организации)**

Затем заявку регистрируют (присваивают регистрационный номер) и подтверждают или отказывают тем же способом, которым была получена заявка.

Письмо-подтверждение

Гостиница “Лицей”

В ответ на Ваш факс от 25. 12.00 г. подтверждаем бронирование двух одноместных номеров с 01.01.2001 по 05.01.2001 г.

Стоимость номеров в сутки 500 рублей. В случае изменения Ваших планов просим отменить бронирование до 18 часов 31.12.00 во избежание выставления счета за простой номера.

Расчетный час в нашей гостинице 12 часов дня.

**С уважением Директор
Гл. бухгалтер 25.12.00г.**

Петрова В. Б. Сидорова О. А.

Тарифы и скидки , применяемые в гостиницах —

1. Опубликованные тарифы-

-фиксированная цена

-стандартная цена

-полный тариф стоимости, цена без скидок

2. Корпоративная цена-

- групповая цена

- контрактная цена (со скидкой)

(специальные расценки для тех организаций, с которыми заключены договоры)

Следующая часть операционного процесса –
расселение – состоит в свою
очередь из:

- встречи,
- регистрации,
- вручения ключа,
- сопровождения до номера.

Заезд, регистрация и размещение гостя



Встреча гостя может быть двух видов:

- в аэропорту или на вокзале (на дальних подступах);
- около входа в гостиницу или в вестибюле (на ближних подступах).

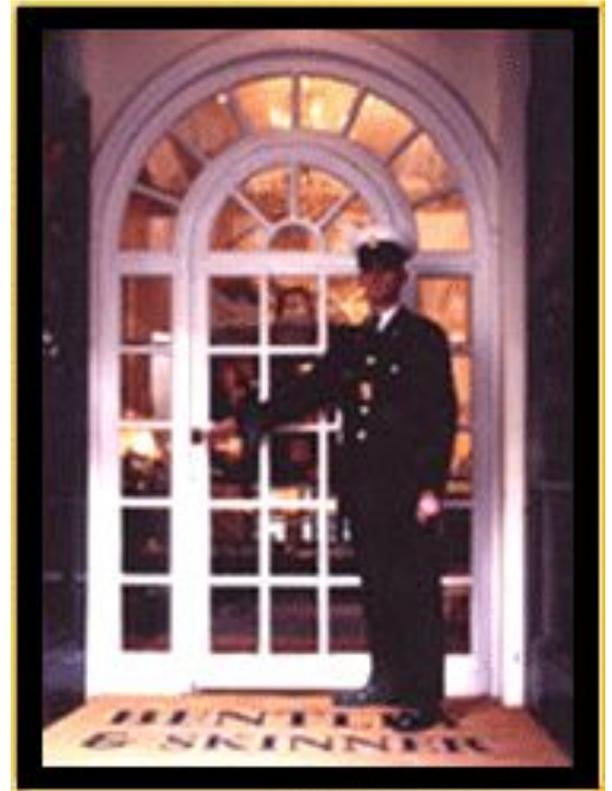
Встреча на дальних подступах позволяет до прибытия в гостиницу:

- **познакомиться с гостем,**
- **составить или скорректировать программу обслуживания,**
- **рассказать о гостинице и предоставляемых услугах.**

**О такой встрече договариваются при
бронировании.**

**В гостиницах высокого класса гостей
встречает швейцар, который приветствует
их у входа.**

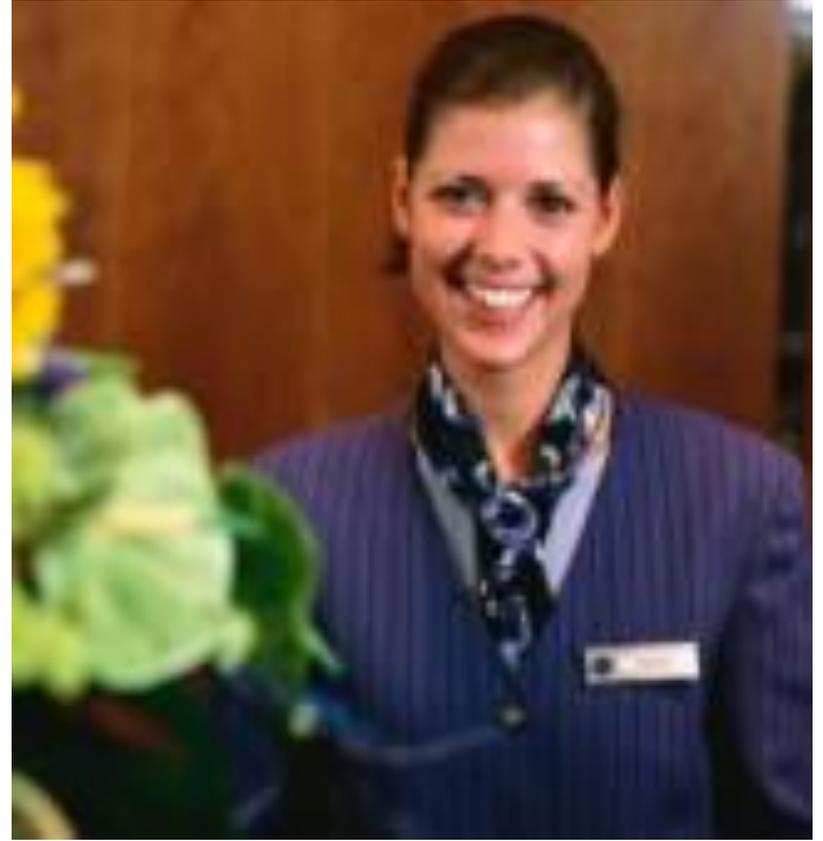
Швейцар (doorman)



**В небольших гостиницах гость подходит к стойке
службы приема и
размещения, где его приветствует
администратор.**

**Если клиент приезжает в
гостиницу не в первый раз, то желательно
обратиться к нему по имени. Это
произведет положительное впечатление.**

Receptionist



Правилом для многих гостиниц является то, что администратор стоит за стойкой, а не сидит. Этим он подчеркивает свое уважение к гостю.

**Формальности по размещению не должны
превышать:**

- 8 минут (для индивидуалов)

-15 минут (группы до 30 человек)

-40 минут (группы от 30 до 100 человек)

В процессе общения с гостем нужно
обсудить такие вопросы, как:

- стоимость номера,
- сроки размещения,
- порядок оплаты.
- А также корректно выяснить о платежеспособности гостя.

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» «исполнитель обязан заключить с потребителем договор на предоставление услуг.

Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем:

- паспорта,
- военного билета,
- удостоверения личности,
- иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя.

- Граждане, прибывшие в командировку, на совещание, конференцию, сборы, заполняют анкету в одном экземпляре, остальные - в двух.
- После проверки личные документы возвращаются владельцам.
- Для хранения анкет и работы с ними в администраторской должны быть две картотеки: в первой хранятся анкеты на проживающих в гостинице, во второй - на лиц, выбывших из гостиницы в течение месяца.
Анкеты в картотеках расставляются в алфавитном порядке.



Если подтверждение на размещение
получено, гость заполняет регистрационную
карточку, которая является договором между
Исполнителем и Потребителем.

Форма №1Г

В анкете гость указывает:

- адрес своего постоянного места жительства,
- адрес организации, оплачивающей проживание,
- вид платежа.

Заполнив карточку, гость подписывает ее, тем самым, заключая с гостиницей договор, подтверждающий:

- вид размещения,
- продолжительность проживания,
- стоимость номера.

Далее администратор выписывает **разрешение на поселение** – документ, дающий право на занятие номера или места в номере.



Разрешение на поселение

Разрешение на поселение	
Индивидуальное	на 2 этаж
Страна РФ	
Заявка 06/00	
Проживание с 01.01 по 06.01.2000	
Комната № 109	
Фамилия, имя, отчество Иванов А.И.	
Индекс поселения 30	
Вид расчета наличный	
Оплата бронирования 50%	
Дополнительные сведения завтрак в номер Администратор	

Затем гостю выписывают счет за проживание,
который включает в себя :

- тариф номера, умноженный на число суток,
- оплату бронирования,
- оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации,
- различные гостиничные сборы.

- **Форма 3Г**

Затем администратор заполняет визитную карту (карту гостя), где указывается:

- фамилия гостя,
- номер комнаты,
- сроки проживания.

Это документ на право входа в гостиницу и
получения ключа

Форма 4Г

Форма 2Г (для иностранцев)

По окончании оформления коридорный или
посыльный провожают гостя до
предоставленного ему номера, помогая поднести
багаж. Во время регистрации багаж прибывающих в
гостиницу находится в вестибюле.

Bellboy



В номере коридорный показывает гостю, как пользоваться оборудованием и рассказывает правила безопасности.

Документация, необходимая для учета использования номерного фонда

Кроме документов, которые передаются гостю, администратор заполняет документы внутреннего пользования.

В автоматизированных гостиницах все эти документы формируются автоматически после внесения данных гостя при регистрации.

В гостиницах, где документация заполняется вручную, до сих пор основным документом учета использования номерного фонда является **ведомость движения номерного фонда.**

Ведомость движения номерного фонда

Номер комнаты	Тариф	Время освобождения Дата Час	Период оплаты	Время занятия Дата Час	Фамилия Имя	Индекс поселения	Доп. места

На этаже дежурный по этажу или заведующая секцией заполняют список проживающих на этаже (шахматку).

По шахматке дежурная по этажу составляет ежедневно наряд на уборку номеров с указанием вида уборки и горничной, которая будет ее проводить.

Пример заполнения шахматки

Список проживающих на этаже 2

Дата заполнения 02.10.2007 г.

Дежурный администратор Иванова Т.П.

Номер комнаты	Тариф	Услуги	Заезд	Отъезд (предварит.)	Индекс поселения	Фамилия	Страна	Дата смены белья
201	500	Стирка	20.12. 18.00	03.01 12.00	ИТ	Берг	Герм.	03.01
202	500							

Виды расчетов с проживающими

- Наличный
- Безналичный

Для расчетов с помощью пластиковых карт в гостинице должно быть специальное оборудование:

- **импринтер** (устройство , считывающее реквизиты банка, данные о клиенте)
- **электронный терминал** (устройство , позволяющее произвести снятие денежных средств со счета клиента)

Для оплаты по безналичному расчету могут быть использованы дорожные и именные чеки.

- **Дорожные чеки** выписываются на определенную сумму, поэтому клиент выбирает услуги в гостинице или в ресторане ровно на эту сумму.
- **Именные чеки** выписывает гость на требуемую к оплате сумму каждый раз, когда это необходимо. Для зачисления платежа по такому чеку на счет гостиницы требуется определенное время.

- Расчет оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету производится по форме № 7-Г и ведется дежурным администратором или портье в двух экземплярах.
- Окончательный итог подводится после выезда проживающих и служит основанием к оплате счета, предъявляемого предприятию, организации.
- Для того чтобы не платить еще за одни сутки проживания, туристическая группа в день выезда может освободить номера, а свои вещи сдать в камеру хранения. Обычно в таком случае за группой остается один номер, чтобы туристы имели возможность отдохнуть.



По данным мировых исследований:

- 1-е место занимает расчет по кредитным картам
- 2-е место – чеки
- 3-е место – расчет наличными
- 4-е место – растет ваучерами

Обслуживание гостей во время проживания



Предоставление услуг

Основные услуги:



- размещение;
- питание;
- уборка номера;
- услуги носильщика;
- бронирование;
- информация о службе портье;
- туалетные принадлежности в номере;
- сейф...



Услуга проживания



Услуги питания



Дополнительные услуги:

- услуги бизнес-центра;
- услуги банкетной службы;
- продажа билетов, экскурсионное обслуживание;
- доставка корреспонденции;
- доступ в Интернет;
- магазины;
- гараж;
- фитнес-клуб;
- салон красоты;
- парикмахерская; мини-бар...



Business center



Сопутствующие услуги:

- организация специального мед. обслуживания;
- услуги баров и ресторанов гостиницы;
- Интернет;
- услуги прачечной, химчистка;
- услуги по предоставлению телефонной СВЯЗИ....

Услуги прачечной (Laundry, ironing, dry cleaning service)





Заказ такси (услуги консьержа)



Бронирование билетов

**AIR
TICKETS**



**CAR
RENTALS**



**TRAIN
RESERVATION**



***ПРОКАТ ПРЕДМЕТОВ КУЛЬТУРНО-БЫТОВОГО
НАЗНАЧЕНИЯ (ТЕЛЕВИЗОРЫ, ПОСУДА,
СПОРТИВНЫЙ ИНВЕНТАРЬ И ДР.)***



*МЕЛКИЙ РЕМОНТ ЧАСОВ,
ЭЛЕКТРОБРИТВ, РАДИО, КИНО,
ФОТОАППАРАТУРЫ*



УСЛУГИ ПАРИКМАХЕРСКОЙ, МАНИКЮРНОГО И МАССАЖНОГО КАБИНЕТОВ



***ЭТИ УСЛУГИ МОГУТ
ОКАЗЫВАТЬСЯ И В НОМЕРАХ, НО
ИМЕЮТ НАЦЕНКУ***



ДОСТАВКА ПИТАНИЯ В НОМЕР



Правила расчета оплаты за проживание

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» оплата за проживание производится в соответствии с единым расчетным часом – 12 ч. текущих суток по местному времени.

При проживании менее суток оплата взимается за целые сутки независимо от расчетного часа.

При задержке выезда не более чем на шесть часов после расчетного часа (с 12:00 до 17:59) взимается **почасовая оплата**, при задержке выезда в период с 18:00 до 23:50 взимается оплата **за половину суток**.

При задержке выезда более чем на двенадцать часов, оплата взимается за сутки.

Заведующий службой безопасности

- Обеспечивает надежную защиту гостиницы от краж, хищений и других преступных посягательств, пожаров, аварий, актов вандализма, стихийных бедствий и общественных беспорядков, и т.п.
- Разрабатывает и осуществляет руководство мероприятиями по безопасности гостиницы
- Пресекает попытки несанкционированного проникновения на охраняемый объект
- Осуществляет подбор кадров, а также проверку и оценку лояльности служащих гостиницы
- Обеспечивает неприкосновенность перевозимых материальных ценностей, отражая попытки несанкционированного доступа к ним
- Владеет средствами индивидуальной защиты, холодным и огнестрельным оружием
- Обеспечивает соблюдение строгого контрольно-пропускного режима при осуществлении профилактических, ремонтных и других работ
- Оказывает неотложную медицинскую помощь при ранениях, травмах и т.д.
- Отвечает за замки с ключами, сейфы в номерах
- Ведет учет всех происшествий, жалоб и результатов расследований

Охранники

- Несет службу по охране гостиницы, материальных ценностей
- Осуществлять проверку документов и контроль за материальными ценностями
- Производит досмотр вещей, а также личный досмотр рабочих и служащих
- Осуществлять контроль за работой установленных в гостинице приборов охранной и охранно-пожарной сигнализации
- Выясняет причины срабатывания сигнализации и принимает меры и задержанию нарушителей или ликвидации пожара
- При объявлении тревоги в гостинице перекрывают все выходы и входы
- Осуществляет задержание лиц, посягающих на жизнь постояльцев, служащих, материальных ценностей и т.п.
- Предоставляет отчет с анализом происшествий

Окончательный расчет и оформление выезда

При расчете кассир контролирует оплату всех видов оказанных услуг и получает оплату за проживание.



Процедура выписки гостя

- Сотрудник спрашивает номер комнаты, в которой проживал гость.
- Интересуется, пользовался ли он мини-баром. Если да, то заносит это в систему.
- Распечатывает для гостя информационный счет и дает ему на проверку.
- Если гость сказал, что все верно, просит у него оплатить этот счет кредитной картой или наличными. Проводит оплату по системе.
- Один счет дает на подпись гостю, второй складывает, кладет в конверт и отдает гостю.
- Желает гостю хорошего дня\вечера\догоги

- Расчет и выписка уезжающих гостей производятся у стойки гостиничной кассы (cashier desk).**
- В кассе начисляют все расходы гостя на его счет.**
- В кассу из службы бронирования (или от reservation) поступают сведения (в компьютер) о том, как будет происходить оплата (ваучер, наличные, кредитная карточка; иногда частичную или полную оплату производит фирма, принимающая данного гостя).**

- Во время пребывания гостя в отеле все счета, выставляемые ему за пользование различными услугами гостиницы, фиксируются на карточке – счете гостя, в которой также отражены все сделанные им или еще кем-то платежи.
- На основе этих данных при выписке гостю предъявляют к оплате счет, обычно включающий плату за проживание, завтрак (если он не включен), питание в ресторане (если не оплачено на месте), телефон, кабельное телевидение (платные каналы), дополнительные услуги (стирка, room service, бассейн и т.д.).

- Выписка клиента фиксируется с немедленным оповещением других служб гостиницы (информационной, телефонной и, прежде всего, хозяйственной).

- После уборки номера и подготовки его к заселению хозяйственная служба информирует об этом службу размещения.

Требования телефонного этикета для работников службы СПиР:

- Держать трубку нужно аккуратно, говорить непосредственно в микрофон, иначе могут не понять.
- Нужно сидеть ровно, смотреть прямо перед собой.
- Следует помнить, что многое в голосе зависит от того, как человек сидит и о чем думает.
- Разговаривая с гостем по телефону, лучше смотреть на себя в зеркало, улыбаясь своему отражению.
- Нельзя есть и не пить во время разговора.
- Перед тем, как ответить на телефонный звонок следует быть готовым ответить на любой вопрос, который задаст абонент.
- Необходимо всегда иметь ручку и бумагу для работы.
- Важно знать необходимую информацию о гостинице

- **Поприветствовав абонента, следует отвечать на его вопросы дружелюбно, вежливо и с улыбкой в голосе**
- **Следует брать трубку не позже третьего звонка**
- **Беседуя по телефону, не следует разговаривать с другими людьми**
- **Абонент должен чувствовать в голосе искреннее желание ему помочь**
- **Следует называть человека по имени, когда это возможно. К иностранным гостям нужно обращаться «сэр», «мэм». К русскоговорящим гостям: «Господин», «Госпожа»**
- **При общении с раздраженным гостем следует проявлять максимум терпения и спокойствия**

Спасибо за внимание

