

ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. Предварительный заказ мест в средстве размещения (бронирование)
2. Прием, регистрация и размещение гостей
3. Предоставление услуг проживания
4. Предоставление дополнительных услуг проживающим
5. Окончательный расчет и оформление выезда

ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

ОПЕРАЦИОННЫЙ ПРОЦЕСС ОБСЛУЖИВАНИЯ

<u>ПРОЦЕСС</u>	<u>ПЕРСОНАЛ</u>	<u>ДОКУМЕНТЫ</u>	<u>ОПЛАТА</u>
<u>Предварительный заказ мест в гостинице</u>	Менеджер отдела бронирования или службы приема	Заявка на бронь. Гарантия оплаты	Включается в счет при регистрации. Установление администрации
<u>Встреча</u>	Гаражная служба, швейцар, посыльный	-	Чаевые
<u>Регистрация</u>	Администратор службы приема, портье, кассир	Анкета, разрешение на поселение, счет, визитная карта	По счету: тариф на места, налоги, специальные сборы
<u>Предоставление основных и дополнительных услуг</u>	Служба приема, служба горничных, служба питания, гаражная служба, аниматоры, медицинские работники	Заказ на услуги можно сделать в устной форме или бланк заказа	По счету, в соответствии с установленными тарифами на услуги
<u>Окончательный расчет и оформление выезда</u>	Администратор, портье, кассир	Счет	По счету

БРОНИРОВАНИЕ

БРОНИРОВАНИЕ – предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем).

Менеджеры отдела бронирования или службы приема и размещения.

Загрузка зависит от: сезона, деловой активности, экономической ситуации, политической ситуации.

Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ

РАССЕЛЕНИЕ: встреча, регистрация, вручение ключа, сопровождение до номера.

ВИДЫ ВСТРЕЧ: - в аэропорту или на вокзале (на дальних подступах)
- около входа в гостиницу или в вестибюле

ТИПЫ КЛИЕНТОВ: - заранее забронировали места
- не бронировали места

Договор заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

- а) наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о государственной регистрации;
- б) сведения о заказчике (потребителе);
- в) сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- г) цену номера (места в номере);
- д) период проживания в гостинице;
- е) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

УЧЕТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА

Администратор заполняет документы внутреннего пользования.

ВЕДОМОСТЬ ДВИЖЕНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА

- С этим документом работает дежурный администратор.
- В нем отражены все свободные места и номера.

На этаже дежурный по этажу заполняет список проживающих на этаже. По списку составляется ежедневно наряд на уборку номеров с указанием вида уборки и горничной.

Может возникнуть необходимость смены номера (шумно, не нравится вид из окна и т.д.)

ПОДГОТОВКА НОМЕРОВ К ЗАСЕЛЕНИЮ

1. Программа, в базе данных которой содержится полная информация о состоянии номерного фонда всех категорий, паспортные данные гостей.
2. Наличие информационных листов, заполняемых на каждом этаже. Информация о проживающих на этаже, общее число занятых номеров, данные по переселению из номера в номер, число гостей, проживающих в каждом номере, даты заездов и выездов из гостиницы, число забронированных номеров.
3. Проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений.
4. Оформление заявок на своевременный ремонт и ликвидацию всех неполадок в номерах.
5. Проведение определенного вида уборки.

УБОРКА

ПО ВИДУ И НАЗНАЧЕНИЮ:

- уборка внутренних помещений и мест общего пользования
- уборка санузлов общего пользования
- уборка жилых номеров

ВИДЫ УБОРКИ ЖИЛЫХ НОМЕРОВ:

- уборка после выезда гостя
- ежедневная текущая уборка
- генеральная уборка
- уборка забронированных номеров
- промежуточная или экспресс-уборка

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ УБОРКИ МНОГОКОМНАТНОГО НОМЕРА:

- спальня
- гостиная
- столовая
- кабинет
- прихожая
- санузел

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ ВИДОВ УБОРКИ

- забронированные номера
- текущая ежедневная уборка
- после выезда
- экспресс-уборка

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ПРИ СООРУЖЕНИИ ЗДАНИЙ:

1. Здание должно органически вписываться в окружающую среду
2. Учет природно-климатических условий
3. Архитектурно, конструктивно и планировочное решение не должно быть дорогим. Планировка должна обеспечивать экономичность эксплуатации.
4. Планировка должна обеспечивать рациональную организацию обслуживания.
5. Здание должно соответствовать эстетическим, техническим, санитарно-гигиеническим, экологическим нормам.

Возможность для реконструкции.

Предвидеть будущее изменение спроса и предложения.

СОСТАВ ПОМЕЩЕНИЙ ГОСТИНИЦЫ

1. Группа помещений вестибюля
2. Жилая часть гостиницы
3. Предприятия питания
4. Развлекательное назначение
5. Спортивные сооружения
6. Служебные и бытовые помещения
7. Технические помещения
8. Территория, примыкающая к средству размещения