



Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по образованию  
СПБ ГБ ПОУ «Российский колледж традиционной культуры»

## Операционный процесс обслуживания гостей

Выполнил: студент  
Группы 1-319Г  
Рябченко Никита  
Проверил преподаватель:  
Богданова Ольга  
Владимировна

Санкт-Петербург 2019

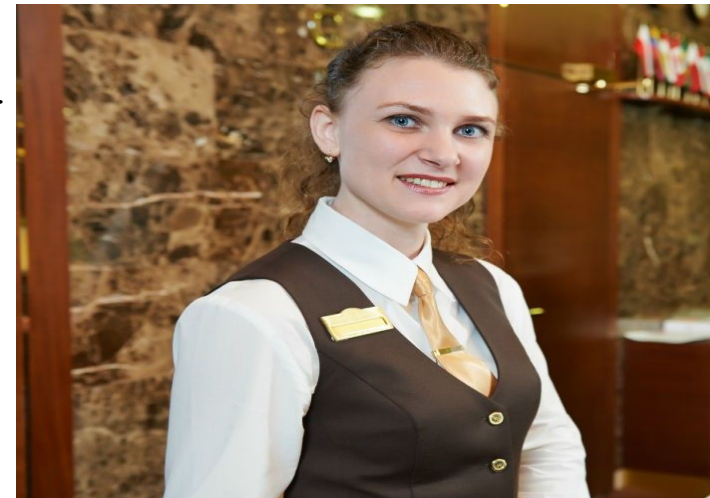
# Операционные процессы

Гость получает обслуживание уже тогда, когда звонит или пишет в гостиницу, чтобы забронировать номер, поэтому мы считаем необходимым рассмотреть операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения, который можно представить в виде следующих этапов




## ЭТАПЫ


- предварительный заказ мест в гостинице (бронирование);
- прием, регистрация и размещение гостей;
- предоставление услуг проживания и питания (уборка номера);
- предоставление дополнительных услуг проживающим;
- окончательный расчет и оформление выезда.




- Предварительный заказ мест, регистрация при поселении, расчет за проживание и оказанные услуги, оформление выезда происходит в службе приема и размещения, где работают дежурный администратор, портье, кассир и паспортистка.
- Услуги проживающим может оказывать персонал гостиницы (сервисное и номерное обслуживание) и персонал других предприятий (предприятия торговли, парикмахерская, медпункт и другое), расположенных 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. Они могут быть приняты посредством почтовой, телефонной и иной связи. Для гостя это удобно в том, что при въезде в гостиницу у него не возникает трудностей с заселением в понравившийся номер и с оформлением документов. При предварительном бронировании процесс регистрации занимает меньше времени, так как данные о клиенте администратору уже известны

- 
- Следующая часть операционного процесса – расселение – состоит в свою очередь из встречи, регистрации, вручения ключа и сопровождения до номера.
  - Встреча гостя может быть двух видов: в аэропорту или на вокзале (на дальних подступах); около входа в гостиницу или в вестибюле (на ближних подступах)




В процессе общения с гостем нужно обсудить такие вопросы, как стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты. А также корректно выяснить о платежеспособности гостя

Если подтверждение на размещение получено, гость заполняет регистрационную карточку, которая является договором между Исполнителем и Потребителем. В анкете гость указывает адрес своего постоянного места жительства, адрес организации, оплачивающей проживание, и вид платежа

Заполнив карточку, гость подписывает ее, тем самым, заключая с гостиницей договор, подтверждающий вид размещения, продолжительность проживания и стоимость номера.

Далее администратор выписывает разрешение на поселение – документ, дающий право на занятие номера или места в номере. 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 и различные гостиничные сборы. Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» оплата за проживание производится в соответствии с единым расчетным часом – 12 часов текущих суток по местному времени.

- 
- Затем администратор заполняет визитную карту (карту гостя), где указывается фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания – документ на право входа в гостиницу и получения ключа от номера.
  - 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. В номере коридорный показывает гостю, как пользоваться оборудованием и рассказывает правила безопасности.
  - Нужно помнить, что процесс регистрации индивидуальных туристов очень сильно различается от обслуживания туристских групп и иностранных туристов. (Приложение 16)
  - После регистрации и непосредственного заселения в номер происходит обслуживание гостя в жилой части гостиницы



**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ**

