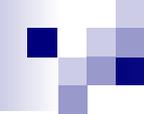


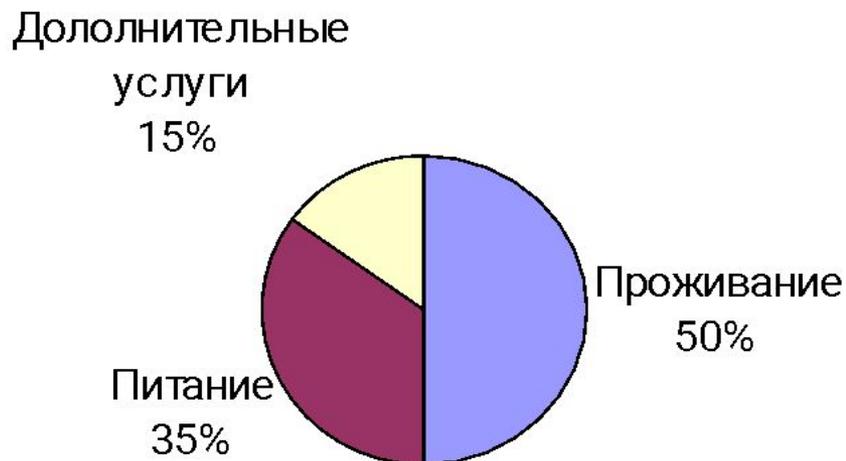


Технология обслуживания в гостинице



Услуги:
ОСНОВНЫЕ И
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ

Услуги: ОСНОВНЫЕ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ



Классификация гостиниц

Звездность

«без звезд – 5 звезд»

Классификация гостиниц

Без звезд:

«Хостел»

- Много кроватей в комнате
- Удобства на этаже
- Общая кухня



Классификация гостиниц в России

1 звезда:

«bed@breakfast»

- Номера на нескольких человек с подселением
- Удобства на этаже
- Общая кухня



Классификация гостиниц

2 звезды:

«bed@breakfast»

- Номера на 2-3 человек (блочные номера)
- Удобства на этаже / на блок
- Общая кухня
- Ежедневная уборка



Классификация гостиниц

3 звезды:

«Минимальный индивидуальный комфорт»

- Номера на 1-2 человек
- Все удобства в номере
- Ресторан: завтрак, обед и ужин
- Парикмахерская



Классификация гостиниц

4 звезды:

«Высокий уровень индивидуального комфорта»

- Номера на 1-2 человек
- Все удобства в номере
- Ресторан круглосуточно
- Салон красоты, фитнес-центр
- Смена белья ежедневно
- Минибар, консьерж, поднос багажа



Классификация гостиниц

5 звезд:

«Роскошная гостиница»

- То же, что и в 4 звездах +
- Центр города
- Качественные натуральные материалы
- Бассейн, СПА
- Индивидуальное внимание – дворецкий, швейцар, GRM



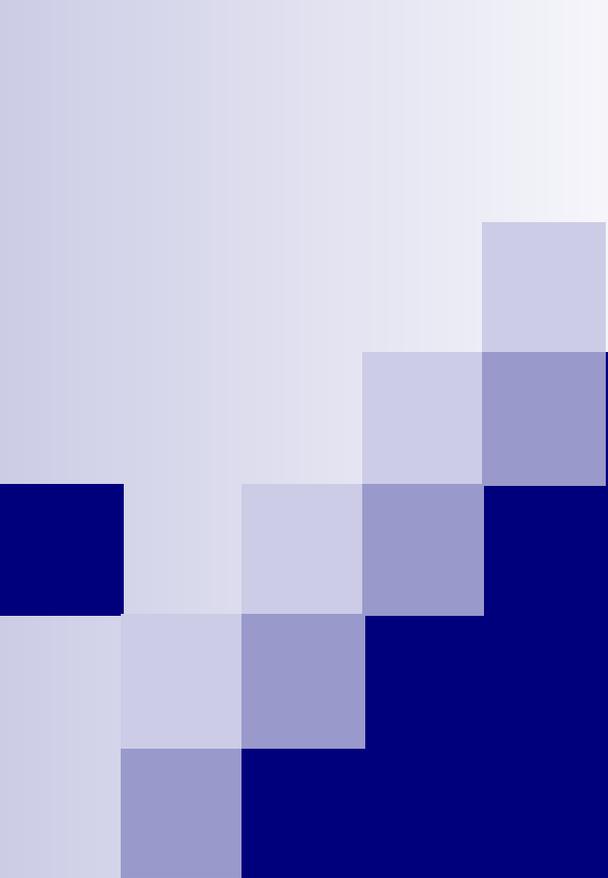
Классификация гостиниц

По размеру:

Мини-отель до 10 номеров

Малый отель от 10 до 50 номеров

Отель / Гостиница более 50 номеров



Бронирование

	28 октября	29 октября	30 октября	31 октября	1 ноября	2 ноября
sgl						
sgl						
tw						
tw						
tw						
tw						
tw						
DS						
DS						
DS						
SW						

Заявка.

Турфирма «Снег»

Просим разместить группу из 14 человек в стандартных номерах по два человека.

Даты проживания: 29/10 – 31/10. Заезд в 11.00. Выезд в 15.00.

Список:

Петров Борис+Сидоров Петр

Коваленко Наталья+Петренко Галина

Нестерук Андрей+Петрук Алексей

Мазина Арина+Хазина Марина

Антоненко Александр+Антоненко Василий

Нечаев Вячеслав+Пустынник Стас

Марченко Светлана + Семенова Екатерина

Оплату гарантируем по безналичному расчету, согласно договору.

Руководитель фирмы

А.П.Керн

Заявка.

Турфирма «Лето»

Просим разместить наших туристов из Москвы, в соответствии с Договором в номере Стандарт с 29/10 по 02/11.

Иванова Мария, Иванов Иван, ребенок 2 года.

Оплата за наличный расчет.

Просим также организовать встречу на вокзале с московского поезда №351, прибытие в 08.50, вагон 06.

Директор

Летова М.К.

Заявка.

**Прошу разместить моих друзей,
три человека в гостинице с 28/10
по 01/11.**

**Оплату гарантирую моей
банковской картой №4102 3357
4621 1403 025, 10/11.**

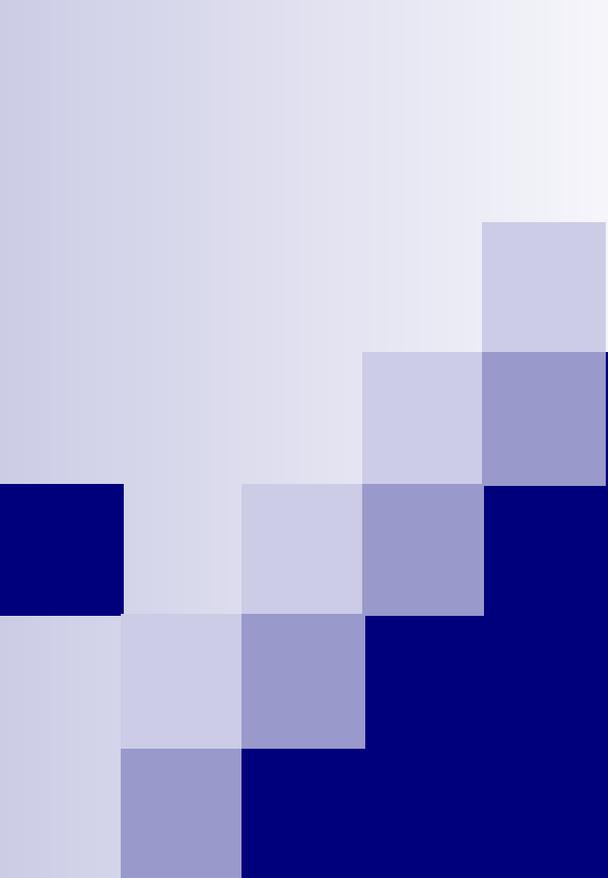
Петров А.В.



Гарантированное и негарантированное бронирование

Гарантированное бронирование:

- Предоплата через банк от частного лица;
- Оплата по безналичному расчету;
- Гарантия по банковской карте;
 - Гарантийное письмо;
 - Гарантия менеджмента;
 - Депозит (Залог).



Заселение индивидуалов



Приветствие

Увидеть гостя

Показать готовность

Поздороваться



Проверка бронирования

ФИО

Даты

Тип номера

Условия оплаты

Время выезда



Регистрационная карта

ЛОГОТИП
Регистрационная карта

Фамилия Имя Отчество _____
Guest's Name

Гражданство _____ Номер паспорта _____
Citizenship Passport Number

Дата рождения _____ Контактный телефон _____
Birth Date Telephone Number

Адрес _____ Address

Бронирование / Reservation Information

Дата прибытия _____ Количество ночей _____ Дата отъезда _____
Arrival Date Nights Departure Date

Тариф _____ Категория номера _____ Номер комнаты _____
Room Rate Room Type Room number

Метод оплаты: Payment:		Наличные / Cash	Кредитная Карта Credit Card
Я оплачиваю расходы: I pay for the following charges:		За проживание и дополнительные услуги Accommodation and Extra charges	Только дополнительные услуги Only Extra Charges

Иностранцы



Паспорт

Виза

Миграционная карта

Заселение по компьютеру, подбор номера



Этаж
Площадь
Вид
Друзья
Ванна
Сигареты
Кровать



Обсуждение оплаты

Стоимость услуг

Гарантии

Способы оплаты

Прием предоплаты

Выдача документов



Счет

Чек

Сдача

Паспорт



Инициатива