

Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг



.Бронирование мест и номеров в гостинице

1. Способы бронирования.
2. Системы бронирования.
3. Типы бронирования.
4. Подтверждение бронирования.



ЗАБРОНИРОВАТЬ

НОМЕР 

1. Способы бронирования

Бронирование – предварительный заказ мест и номеров в гостинице.

С этого процесса начинается обслуживание гостей. Бронированием номеров занимаются менеджеры отдела бронирования или службы приема и размещения. Именно в эти подразделения поступают заявки на бронирование от клиентов. Отдел бронирования, кроме формального сбора заявок, должен изучать спрос на гостиничные места. Изучая многолетний опыт работы гостиницы, учитывая план мероприятий, которые будут проходить в данном регионе (спортивные соревнования, карнавалы, съезды, фестивали и т. п.), прогнозируя спрос на места и анализируя загрузку номеров в прошедший и настоящий периоды, отдел бронирования совместно со службой маркетинга планирует деятельность гостиницы. Для гостиниц выгодно бронировать места для мероприятий с большим числом участников, так как в этом случае предварительный заказ осуществляется задолго до события и риск его аннуляции (т. е. отказ от заранее заказанного места) небольшой.

Загрузка гостиницы зависит от:

- сезона,
- деловой активности в данном районе,
- экономической и политической ситуации.

Во времена политической нестабильности интерес туристов к данной местности снижается вследствие невозможности обеспечить безопасность пребывания.

В пик сезона гостиница может идти на двойное бронирование.

Двойное бронирование – это подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату. На случай приезда одновременно двух клиентов, или когда турист приезжает без предварительного бронирования, а в гостинице нет мест, существует связь с фирмами, которые сдают в аренду жилье, и с близко расположенными гостиницами, куда можно переадресовать клиента. Иногда отдел бронирования пересылает заявку на бронь в другую гостиницу, которая и подтверждает клиенту, что ему будет предоставлено место, но в другой гостинице. В этом случае необходимо получить согласие клиента на изменение гостиницы.

Есть несколько способов забронировать номер или место в гостинице:

- письменный,
- устный
- компьютерный.

Каждая заявка на бронирование и аннуляция заказа должны быть зарегистрированы.

2. Системы бронирования

Наибольшей популярностью при высокой эффективности пользуется российская система бронирования «Сирена», которая подключена к международной системе «Amadeus». Данная система использует 130 000 терминалов в более чем 130 странах мира, из них около 800 – в России. На современном этапе в системе «Amadeus» представлены провайдеры «Авиа», «Отели», «Авто».

Например, провайдер «Отели» дает возможность бронировать места более чем в 50 тыс. отелях, используя 215 гостиничных цепочек.

Отдел бронирования должен постоянно взаимодействовать со службой приема и размещения, которая дает информацию о загрузке номеров в текущее время.

В «Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ» не оговаривается размер оплаты за бронь. Его устанавливает администрация гостиницы. Обычно с индивидуальных туристов берут 50-70 % от тарифа номера или места в номере. Для туристских групп предусмотрены скидки за бронирование, проживание и даже некоторые услуги. Размер скидки зависит от числа человек в группе, срока проживания. В среднем за бронирование мест для туристской группы берется плата в размере 25–35 % от тарифа.

3. Типы бронирования

Существует несколько типов бронирования:

- *Гарантированное бронирование.
- *Негарантированное бронирование.
- *Сверхбронирование.

- Гарантированное бронирование
 - Предварительная оплата услуг
 - Использование кредитной карты
 - Гарантия туристических агентств
 - Туристический ваучер
 - Корпоративная гарантия
- Негарантированное бронирование
- Сверхбронирование

Гарантированное бронирование (Guaranteed reservation) – это резервирование со специальным регистрируемым подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение заказанного им номера и в необходимое ему время. Клиент, в свою очередь, гарантирует оплатить номер, даже если не сможет им воспользоваться в случае неявки. Оплата за неиспользованный номер взимается с клиента, если он не смог вовремя аннулировать заказ на размещение в гостинице. Удобство гарантированного бронирования состоит в том, что гость постарается аннулировать заказ на номер, если не сможет этим номером воспользоваться. В случае когда гость не сможет предупредить заблаговременно гостиницу об отказе от поселения в указанное время, гостиница имеет право применить штрафные санкции к гостю, тем самым застраховав себя от неполучения запланированных доходов

Виды гарантированного бронирования

- Бронирование по предварительной оплате.
- Бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплата).
- Бронирование под гарантию кредитной карты.
- Бронирование под гарантию компании или корпорации (с которыми у гостиницы имеется соответствующий договор).
- Гарантированное бронирование ваучером.

Бронирование по предварительной оплате предполагает полную оплату за весь период пребывания в гостинице. Предварительная оплата осуществляется, как правило, банковским переводом. Срок подтверждения предоплаты устанавливается гостиницей, но не менее одних суток до заезда гостя. С точки зрения службы приема и бронирования – это наиболее предпочтительная форма гарантированного бронирования.

Бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплата) предполагает, что гость платит определенную сумму до заезда. Сумма аванса обычно включает в себя стоимость проживания за одни сутки + НДС. Если бронирование осуществляется на длительный срок, то предоплата может быть больше. В случае отмены бронирования (до срока, после которого начинаются штрафные санкции) предоплата возвращается, в случае, когда изменяется дата заезда (изменения должны быть заявлены заранее), предоплата переносится, в случае заезда гостя предоплата используется для оплаты за проживание и прочие гостиничные услуги. Предоплата вносится, как правило, при невозможности банковского перевода или под гарантию кредитной карты.

Бронирование под гарантию кредитной карты. Большинство компаний международных платежных систем придерживаются политики страхования гостиничных предприятий. Эти компании обязывают гостя выплачивать неустойку отелю в случае его неприбытия при гарантированном бронировании. Суть этой политики состоит в том, что до тех пор, пока бронирование не отменено (до установленного срока), гостиница имеет право накладывать на клиентов штрафные санкции, используя данные по кредитным картам. Отель должен застраховать себя от неявки клиента и соответственно от неполучения доходов. Отель просит клиента указать реквизиты кредитной карточки гостя, гарантируя себе оплату номера даже в случае неявки клиента. На имя клиента высылается бланк с просьбой заполнить и выслать его в отдел бронирования отеля. На этих условиях отель соглашается держать номер до прибытия гостя. Гость может аннулировать заказ, если видит, что не сможет им воспользоваться. В разных гостиницах сроки аннуляции заказа без штрафных санкций различны. Это зависит от спроса на услуги той или иной гостиницы. Как правило, аннуляция заказа без штрафных санкций по отношению к клиенту осуществляется не менее чем за 24 часа до заезда в гостиницу. Более поздняя аннуляция или неприбытие в гостиницу влекут за собой выплату гостинице неустойки со стороны клиента в размере стоимости проживания в заказанном номере в течение одних суток.

Еще одним видом гарантии турагентств перед гостиничным предприятием является туристский ваучер. Этот платежный документ свидетельствует о предварительной оплате клиентом услуг размещения турагентству. Туристский ваучер, в свою очередь, является гарантией оплаты тур-агентства гостинице за оказанные ею услуги.

Бронирование под гарантию компании или корпорации.

Различные компании, корпорации, фирмы заключают с гостиницей договоры, которые устанавливают, что всю финансовую ответственность за неприбытие своих сотрудников или клиентов несут сами организации.

В этом случае необходимо гарантийное письмо от организации, содержащее фразу: «в случае неявки (фамилия, имя клиента) и невозможности отмены бронирования до 18.00 в день заезда компания (название компании) гарантирует оплату одной ночи проживания.

Негарантированное бронирование (Non Guaranteed reservation).

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.

Однако ситуации с прибытием гостей в отель достаточно часто складываются таким образом, что гость опаздывает поселиться до аннуляции брони (задержка рейса, опоздание поезда), поэтому существует способ перевода негарантированного бронирования в гарантированное бронирование. Гость связывается с отелем и объясняет причину задержки, служащий отдела бронирования, действуя согласно правилам, установленным гостиницей, переводит негарантированное бронирование на гарантированное.

Схема перевода выглядит примерно так.

- ✓ Служащий запрашивает имя гостя и находит информацию о бронировании в базе данных компьютера отеля.
- ✓ Запрашивает тип кредитной карты, номер, срок действия, имя владельца.
- ✓ Присваивает гостю новый номер подтверждения.
- ✓ Вносит всю необходимую информацию в базу данных компьютера отеля для изменения одного статуса бронирования на другой.

Сверхбронирование (Overbooking).

Сверхбронирование, или перерезервирование – это маркетинговая политика гостиницы, когда бронирования мест в гостинице производится сверх имеющихся в наличии, т. е. это бронирование номеров без наличия реально свободных мест. Перед руководством стоит постоянная проблема: что лучше – пойти на риск двойного бронирования или остаться с непроданными номерами? И то и другое создает свои проблемы, так как в первом случае гостиница вынуждена платить неустойку за отказ в уже подтвержденном бронировании, а во втором – упускает свои возможности получить максимальную прибыль [28].

Как правило, в гостинице 20 % гостей, сделавших негарантированное бронирование, и 5 %, сделавших гарантированное бронирование, не воспользуются своим заказом, поэтому многие гостиницы, стремясь избежать убытков, принимают избыточное количество заявок на бронирование.

Система сверхбронирования должна быть тщательно продумана и четко регулироваться. Необходимо знать уровень неявки по различным видам бронирования, а именно: исследовать различные группы клиентов, резервирующих номеров, чтобы определить, какой процент от общего числа заказанных номеров они реально занимали ранее. Анализ видов резервирования, времени резервирования и сегментов клиентов, делающих резервирование, позволяет построить модель политики сверхбронирования.

4. Подтверждение бронирования (Confirmation reservation)

Подтверждение бронирования – это резервирование, подтвержденное специальным уведомлением, высылаемым отелем клиенту. В зависимости от наличия свободных мест гостиница делает бронирование и посылает подтверждение о бронировании, содержащее информацию об имени гостя, сроках проживания, категории номера, цене номера и дополнительных услугах, которые могут быть забронированы заранее (например, стоимость трансфера, завтрак и т. д.). Текст подтверждения бронирования должен быть отправлен клиенту на фирменном бланке, на котором указывается номер подтверждения заказа, должность и фамилия ответственного лица отдела бронирования, а также прочие реквизиты гостиницы. Подтверждение необходимо для того, чтобы гостиница всегда могла доказать, что заказчик был информирован об условиях бронирования в данном отеле.

Обычно конкретный номер не бронируется, а бронируется лишь категория номера (например, одноместный, люкс, апартаменты и т. п.), но если гость, особенно из числа постоянных или VIP-клиентов, предпочитает какой-либо конкретный номер, то его пожелание, как правило, учитывается. При бронировании это необходимо учесть и по возможности предоставить клиентулюбившийся номер.

Аннуляция негарантированного бронирования. Сотрудник отдела бронирования должен запросить имя гостя, адрес, количество забронированных номеров, дату заезда и выезда, а также номер подтверждения, если таковой существует. Эта информация помогает правильно осуществлять аннуляцию бронирования. После того как была произведена аннуляция бронирования, сотрудник отдела бронирования называет гостю номер аннуляции заказа и спрашивает, будет ли гость осуществлять какое-либо другое бронирование. Сотрудник должен удостовериться, что заказ на бронирование отменен и создан документ аннуляции бронирования с соответствующим номером.

Аннуляция гарантированного бронирования. Большинство компаний международных платежных систем, выдающих кредитные карты, позволяют взимать штрафы в случае неприбытия гостя только при том условии, что отель выдает особый номер аннуляции. При заблаговременной аннуляции бронирования гостем во избежание недоразумений, особенно финансовых, сотрудники отдела бронирования должны руководствоваться установленными правилами аннуляции гарантированного бронирования по кредитной карте.

Они выглядят примерно так.

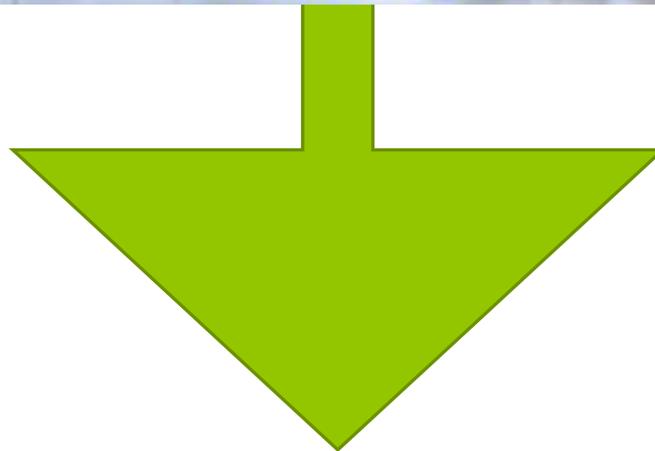
1. Запрашивается информация о бронировании номера. Эта информация включает в себя имя гостя, его адрес, количество забронированных номеров, даты заезда и выезда, номер бронирования. В процессе отмены бронирования гостю также сообщается номер аннуляции. Сотрудник отдела бронирования должен объяснить клиенту, что номер аннуляции должен быть сохранен как гарантия своевременной аннуляции бронирования в случае возникновения каких-либо финансовых претензий со стороны отеля.
2. Отмечается, что бронирование номера аннулировано, документу присваивается соответствующий номер аннуляции, а также проставляется дата аннуляции. Если аннуляция производится не самим гостем, а по его просьбе, то проставляется имя того, кто производит аннуляцию.
3. Этот номер аннуляции бронирования вносится в общую ведомость. Все сведения по данной аннуляции вносятся в базу данных компьютера отеля для статистики, анализа и дальнейшей выработки политики отеля в плане резервирования номеров. В автоматизированных отелях эта информация сохраняется в памяти компьютера до следующего возможного приезда гостя.

Действия по отмене бронирования, сделанного по предоплате, в разных отелях могут отличаться между собой. Предоплата должна быть возвращена гостю после процесса аннуляции бронирования. Возможно письменное подтверждение аннуляции, высылаемое отелем в адрес клиента, турагентства или компании. Служба, принимающая аннуляцию, должна действовать профессионально, вежливо, аккуратно и четко.

Собранная в процессе резервирования информация автоматически передается на стойку Reception. Сотрудники отдела бронирования подготавливают листы заезда на каждый день, ими пользуются сотрудники при заезде гостей.

Вопросы для закрепления материала:

1. Расскажите о четырех этапах в цикле обслуживания гостя.
2. Отдел бронирования, его назначение, состав, графики работы.
3. Какие типы бронирования Вы знаете?
4. Порядок бронирования по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ».
5. Аннуляция бронирования-алгоритм действий сотрудника гостиницы.



Условия бронирования

1. Кликком на кнопку «Забронировать» *вызывается форма бронирования*

Забронировать номер

Название гостиницы, номер	Оздоровительный центр “Элита”, полулюкс	
Период проживания	09 марта 2011	29 марта 2011
Вопросы, комментарии, пожелания	Хотим забронировать 2-х местный, 2-х к. номер полулюкс, 2 взрослых + 1 ребёнок, 3 года	
Имя	Иванов Иван Иванович	
E-mile	535@mira.ru	
Контактный телефон	8861 33 500 500	

Отправить

Вы так-же можете написать нам по адресу:
reserv@vialeto.ru
 Или позвоните: +7 988 38 16 779 тел/факс 8 86133 5 03 08

Заполнение формы бронирования является всего лишь оформлением намерений клиента и не налагает на него никаких обязательств.

Выбранный вами вариант неофициально резервируется.

2. Вы получаете на электронный адрес, указанный в форме бронирования, письмо с подтверждением и *карточку учета*.

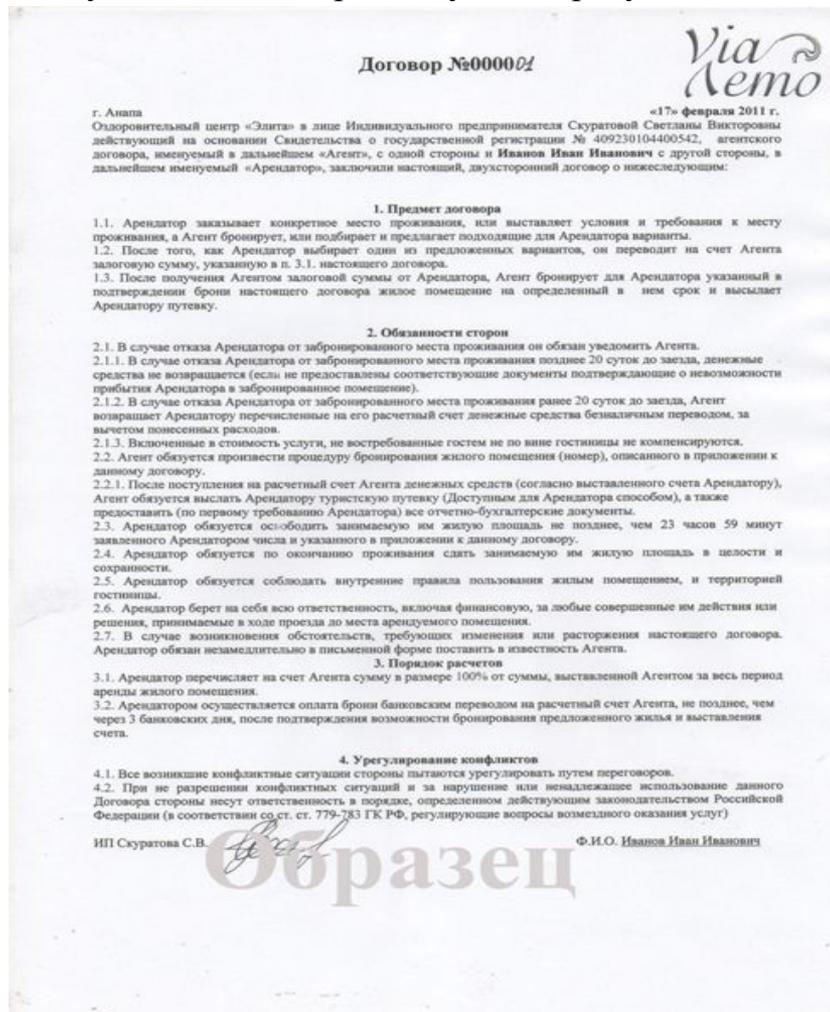
*Via
Лето*

Карточка учета № 01	
Фамилия	Иванов
Имя	Иван
Отчество	Иванович
Документ удостоверяющий личность: паспорт	
Серия 0205, номер 234541 дата выдачи 05 января 2007 г.	
Кем выдан: УВД Анапского района Краснодарского края 20.11.2004	
Адрес проживания (регистрация): г. Краснодар, ул. Мира 535	
Тел/факс: 886133 500500	
Электронная почта: 535@mira.ru	
Индекс: 253444	
Период проживания: с 09 марта 2011 по 29 марта 2011	
Карточка составлена: 17. 02.2011	
Место отдыха (название отеля, бронируемый номер): Оздоровительный центр «Элита»	
"Полулюкс" 2 мест. 2-х комн. вид на море	
Кол-во человек. (указать количество детей и их возраст): 2 взрослых, 1 ребёнок (3 года)	

Вы можете:

- заполнить карточку учета и отослать ее нам по электронной почте;
- заполнить карточку учета и отослать ее нам по факсу;
- сообщить всю необходимую информацию по телефону.

Важно! Данные, которые вы указываете в карточке учета, требуются для составления договора



3. После получения заполненной карточки учета менеджер высылает на вашу электронную почту договор с подтверждением брони

Договор №000001

Via
Lemo

Подтверждение брони

Адрес: г-к Анапа, ул. 40 лет Победы, 34

Бронируется: 2-х местный, 2-х комнатный номер «Полулюкс» с видом на море

Удобства в номере: сплит-система, телевизор, холодильник, посуда, мягкая мебель, фен; ванные комнаты оборудованы современной сантехникой, имеют полноценные ванны.

Период проживания: 09 марта 2011 по 29 марта 2011

Количество человек: 2 взрослых + 1 ребенок (3 года)

Количество суток: 20

Стоимость за номер в сутки: 3400 рублей

Общая стоимость: 68000 рублей
Шестидесят восемь тысяч рублей 00 копеек

В стоимость путевки в пансионат "Элита" включены следующие услуги: проживание, 3-х разовое питание, неотложная медицинская помощь.

Расчетный час: 12-00

Арендатор:
Ф.И.О. Иванов Иван Иванович
Паспорт: 0205 № 234541
Выдан: УВД Анапского района Краснодарского края
20.11.2004
Адрес проживания: г. Краснодар, ул. Мира, 535
Тел: 886133 500500
e-mail: 535@mira.ru
Индекс: 253444

Агент:
ИП Скуратова Светлана Викторовна
ИНН 230109134889
ОГРН 409230104400542
353440, г-к Анапа, ул. Самбурава д.173/1
СЧ № 40802810026100624956
К.С.Ч 30101810900000000556
БИК 040349556
Южный филиал ЗАО «Райффайзенбанк»
г. Краснодар
Тел. 8-918-988-38-16-779
Сайт: www.vialeto.ru
E-mail: info@vialeto.ru; vialeto535@mail.ru

Арендатор
подписал электронно-подписанной по электронной почте



Скуратова С.В.

Образец

(если необходима отчетность)
и счет на предоплату.

ИП Скуратова С.В.
Адрес: 353440, Краснодарский край, г-к Анапа, ул. Самбутова, д. 173/1

*Via
Lemo*

Образец заполнения платежного поручения.

Получатель: ИП Скуратова Светлана Викторовна ИНН 230109134889	Сч. №	40802810026100624956
Банк получателя: Южный филиал ЗАО Райффайзенбанк г. Краснодар Телефон/Факс (86133) 56 172, (86133) 31 715	БИК	040349556
	Сч. №	30101810900000000556

Счет № 000001 от 17 февраля 2011 года
Согласно договору № 000001

Заказчик: Иванов Иван Иванович
Плательщик: Иванов Иван Иванович
Заезд 09.03.11 выезд 29.03.11

Счет действителен к оплате в течение 3 рабочих дней.

№ П/П	Наименование товара (услуги)	Ед. измерения	Кол-во	Цена за ед. измерения	Сумма
1	путёвка в Оздоровительный центр «Элита» 2-х местный, 2-х комнатный номер «Подулок» с видом на море	сутки	20	1700X2	68000
				Итого.	68000
				Предоплата 100%	68000

Всего наименований: 1, на сумму 68000 рублей 00 копеек

Предоплата 100%: 68000 рублей
Сумма прописью: Шестьдесят восемь тысяч рублей 00 копеек

НДС не предусмотрен.

Руководитель _____ рат _____ В.И.



Запрошенный номер выводится в резерв ожидания оплаты.

Важно! Счет должен быть оплачен в течение 3-х рабочих дней с момента предоставления. В случае неоплаты номер выставляется в свободную продажу. Поэтому если вы по каким-либо причинам не можете произвести предоплату, но не отказываетесь от бронирования, вам следует оповестить об этом менеджера, который с вами работает.

Примечание: Размер предоплаты устанавливается администрацией гостиницы или санатория и никак не зависит от нас. Минимальный размер предоплаты – 10% от общей суммы отдыха, максимальный – 100%. В течение 2-х дней со дня оплаты счета вы получите три документа:

– путевку на отдых;

**Via
Лето**

Утверждено приказом
Министерства финансов
Российской Федерации
от 9 июля 2007 г. № 60н

ИП Скуратова Светлана Викторовна
Служба бронирования компания «Via Лето»
353440 Краснодарский край
город-курорт Анапа, ул. Самбутова 173/1
ИНН 2301091348/89, ОГРН 409230104400342
Почтовый адрес: 353440 Краснодарский край
город-курорт Анапа, ул. Самбутова, 173/1
Тел. 8-918-988-38-16-779, Сайт: www.vialeto.ru
E-mail: info@vialeto.ru; vialeto535@mail.ru
Факс 886133 5-03-18

Код формы по ОКУИ	
код вида	061000, 061100,
услуг по ОКУИ	061200,
	061300,
	061400,
	061500,
	061700

ТУРИСТСКАЯ ПУТЕВКА № 000001

Турист: **Иванов Иван Иванович**

Вид туристского продукта – **путевка в Оздоровительный центр «Элита»**
Адрес: Россия, Краснодарский край, г. Анапа, ул. 40 лет Победы, 34
Заезд: с **09.03.2011 по 29.03.11**
Расчетные час: 12-00
Количество суток: 20
Количество номеров: 1
Количество человек: 2 взрослых + 1 ребенок (3 года)
Категория номера: 2-х местный номер, 2-х комнатный номер с видом на море
Удобства в номере: сплит-система, телевизор, холодильник, посуда, мягкая мебель, фен; ванная комната оборудована современной сантехникой, имеют полноценные ванны.

Общая цена туристического продукта: 68000 рублей 00 копеек
(Шестьдесят восемь тысяч рублей 00 копеек)
Оплачено: 68000 рублей 00 копеек (Двадцать тысяч рублей 00 копеек) (Шестьдесят восемь тысяч рублей 00 копеек)
В стоимость тура включено: Проживание, 3-х разовое питание, неотложная медицинская помощь.

Дата осуществления расчета: "20" февраля 2011 г.

 **Образец**

По требованию - для отчетности
– акт об оказании услуг;

*Via
Lento*

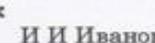
Акт № 01 от 20 февраля 2011 г.

Исполнитель: ИП Скуратова С.В. ИНН 230109134889 353440, г-к Анапа, ул. Самбутова, д. 173/1
Заказчик: Иванов Иван Иванович

№	Услуга	Кол-во	Ед.	Цена	Сумма
1	Путёвка №000001 в Оздоровительный центр «Элита» Турист: Иванов Иван Иванович (2 взрослых, 1 ребёнок). Период проживания: с 09.03.2011 по 29.03.2011	1	шт	68000	68000
				Итого:	68000
				Без налога (НДС)	
				Всего:	68000

Всего оказано услуг на сумму: Шестьдесят восемь тысяч рублей ноль копеек

Вышеперечисленные услуги выполнены полностью и в срок. Заказчик претензий по объёму, качеству и сроком оказания услуг не имеет.

Исполнитель:  С.В. Скуратова
 Заказчик:  И.И. Иванов

Образец



– счет-фактуру.

Приложение № 1

к Правилам ведения журналов учета полученных и выставленных счетов-фактур, книг покупок и книг продаж при расчетах по налогу на добавленную стоимость, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 2 декабря 2000 г. № 914 (в редакции постановления Правительства Российской Федерации от 15 марта 2001 г. № 189)

СЧЕТ-ФАКТУРА № 000001 от 20 февраля 2011 г.

Продавец	ИП Скуратова С.В.
Адрес	353440, г. Анапа, ул. Самбурава, д 173/1
ИНН продавца	230109134889
Грузоотправитель и его адрес	ИП Скуратова С.В., г. Анапа, ул. Самбурава, д 173/1
Грузополучатель и его адрес	Иванов Иван Иванович
К платежно-расчетному документу №	116 от 20.02.2011
Покупатель	Иванов Иван Иванович
Адрес	253444 г. Краснодар, ул. Мира, 535
ИНН покупателя	2305555

Наименование товара (описание выполненных работ, оказанных услуг)	Единица измерения	Количество	Цена (тариф) за единицу измерения	Стоимость товаров (работ, услуг), всего без налога	В том числе акциз	Налоговая ставка	Сумма налога	Стоимость товаров (работ, услуг), всего с учетом налога	Страна происхождения	Номер грузовой таможенной декларации
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Путевка в Оздоровительный центр "Элита"	шт	1	68000	68000	0,00	0,00	0,00	68000	Россия	-
Всего в оплате							0	68000		

Руководитель



Выдал

Подпись от _____

Образец

Важно! Путевку необходимо распечатать и взять с собой на отдых. При заселении в гостиницу или санаторий этот документ предъявляется вместе с паспортами.

*Via
Лето*

Карточка учета №	
Фамилия	
Имя	
Отчество	
Документ удостоверяющий личность: паспорт	
Серия	, номер дата выдачи 200 г.
Кем выдан:	
Адрес проживания (регистрация):	
Тел/факс:	
Электронная почта:	
Индекс:	
Период проживания: с по	
Карточка составлена: . . 2011	
Место отдыха (название отеля, бронируемый номер):	
Кол-во человек. (указать количество детей и их возраст)	

ФОРМА N 10-Г ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ МЕСТ В ГОСТИНИЦЕ

Штамп организации с указанием
адреса, номера телефона, даты
и номера документа

Рег. N _____
Генеральному директору гостиницы ГРАНД)
" _____ "
г. _____
(Фамилия, Имя, Отчество)

**ЗАЯВКА
НА БРОНИРОВАНИЕ МЕСТ**

Просим разместить в гостинице " _____ " _____
человек:

(Фамилия, Имя, Отчество, должность, категория номера)

1. _____
2. _____
3. _____

(для иностранных граждан указывается гражданство; к заявке на
размещение более 10 человек прилагается отдельный список)

Заезд " __ " _____ 19__ г. в период _____

Выезд " __ " _____ 19__ г. в период _____
(0 - 12 час. или 12 - 24 час.)

Цель приезда и вид оплаты _____
(командировка, отдых, проездом, по
безналичному, за наличный расчет)

Оплату стоимости бронирования, проживания, доплату за
опоздание гарантируем.

Наш р/с N _____ в _____ отд. банка

Должность распорядителя кредитов _____
(подпись) (Ф.И.О.)

М.П.

Главный бухгалтер _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Начальник управления, директор
объединения гостиничного хозяйства
(гостиницы) _____

(подпись) (Ф.И.О.)

" __ " _____ 19__ г.

Служба приема и размещения гостей

- Регистрация гостей и показ комнат.
- Предварительная регистрация и блокировка комнат.
- Полностью владение процедурой предоставления кредита, умение обходиться с чеками и наличными деньгами.
- Владение обозначениями статуса комнат.
- Знание распределений комнат в гостинице и цены.
- Применение подходящих методов продаж комнат и услуг.
- Согласование актуального состояния комнат с хозяйственной службой.
- Знание работы службы резервации. Принятие актуальных заказов на резервацию на текущий и следующие дни.
- Приготовление ключей от комнаты
- Умение обращаться с техникой в рецепции.
- Расчёты с гостями.



- Фиксирование предоставленных услуг гостю, в счетах фирмы, менеджера.
- Знание, как обращаться с вещами, сданными на хранение.
- Отвечать по телефону, как принято на предприятии.
- Рассылка уведомительных писем, владение процедурой принятия информации.
- Ознакомление с планом мероприятий в гостинице. Знать, какие мероприятия проходят в гостинице.
- Участие в служебных собраниях.
- Согласование необходимых ремонтных работ в комнатах гостей с инженерно-техническими службами.
- Знать, как действовать в чрезвычайных ситуациях.
- Забота о чистоте и порядке на своём рабочем месте.
- Понимать, что иногда в интересах предприятия приходится менять график работы.

Хозяйственная служба

- Горничные
- Уборщики
 - общественных помещений
 - производственных и служебных помещений
 - уборка территории, прилегающей к гостинице



В офисе заведующего хозяйственной

службы:

1. Вместе со старшим группы ночных уборщиков проверить чистоту коридоров и холлов
2. Проверить записи в административно-хозяйственном журнале
3. Посмотреть прогноз заполнение номеров и уточнить количество выписывающихся
4. Проверить отчеты за предыдущий день, уточнить количество гостей, прибывших накануне, узнать, не ожидается ли прибытие «очень важных персон», чтобы сделать соответствующие приготовления
5. Горничные получают задания и отчитываются о выполненной работе (даются задания для выполнения работ по секторам)

6. Обрабатываются все сообщения по освободившимся и приготовленным к заселению комнатам.
7. Поступают объяснительные записки по поводу не убранных к определенному времени номеров.
8. Выдается предметы хозяйственного обихода.
9. Проверяется постельное бельё, скатерти и.др.
10. Выдается униформы и спецодежда.
11. Хранение и контроль всех ключей служебного пользования.

Должностные обязанности горничной

1. Убирает и содержит в чистоте жилые номера гостиницы, санузлы и другие закрепленные помещения.
2. Осуществляет смену постельного белья и полотенец в сроки, предусмотренные правилами пользования и внутреннего распорядка в гостинице, убирает постели.
3. Принимает номер от проживающих при их выезде.
4. При обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими сообщает старшей горничной или дежурному по этажу.
5. Принимает от проживающих заказы на бытовые услуги и обеспечивает их своевременное выполнение.
6. Соблюдает правила техники безопасности и этические нормы общения с проживающими.

Сервисная служба

- Швейцары
- Коридорные
- Носильщики багажа
- Консьержи
- Гардеробщики
- Смотритель лифтов
- Транспортный персонал
- Охранник автостоянки



Служба приема и размещения

- ✓ Выполнение подготовки к приёму гостей
- ✓ Обработка заказов на бронирование
- ✓ Поселение гостей, фиксация длительности заезда, проверка документов
- ✓ Приём оплаты за проживание
- ✓ Согласование работы с другими подразделениями отеля
- ✓ Ответственность за хранение ключей от номерного фонда
- ✓ Обеспечение доставки почты гостям
- ✓ и т.д

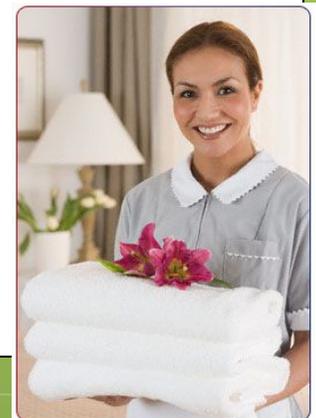


Персоналу службы приема и размещения следует придерживаться элементарных правил при приеме гостей и продаже номеров:

- ✓ Улыбнитесь.
- ✓ Установите и поддерживайте визуальный контакт.
- ✓ По возможности называйте гостя по имени и отчеству.
- ✓ Будьте вежливыми, доброжелательными, знающими свое дело, деловитыми.
- ✓ Предложите размещение в хорошем номере и постарайтесь продать его.
- ✓ Делайте аккуратные разборчивые записи.
- ✓ Поддерживайте опрятный и ухоженный внешний вид.
- ✓ Выполняйте все обещания.

Служба обслуживания номерного фонда⁴²

- ✓ поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений.
- ✓ обеспечивающее техническое обслуживание и ремонт жилых и вспомогательных помещений,
- ✓ подготовку их к заселению, уборку и вывод из эксплуатации номеров для косметического или планового ремонта;
- ✓ обеспечивает обслуживание гостей в номерах, поддерживающее необходимое санитарно-гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта в жилых помещениях, занимающееся оказанием бытовых услуг гостям.



Служба ⁴³питания

Это подразделение представляет собой неотъемлемую часть гостиничного бизнеса, поскольку гостеприимство без стола не бывает.

- ✓ полный пансион (трехразовое питание - завтрак, обед и ужин);
- ✓ полупансион (двухразовое питание - завтрак плюс обед или ужин);
- ✓ только завтрак (одноразовое питание).
- ✓ работу кухни;
- ✓ работа буфетов;
- ✓ банкетная деятельность;
- ✓ организацию обслуживания в ресторане;
- ✓ обслуживание в номерах;
- ✓ снабжение мини-баров;
- ✓ обслуживание в комнатах или зонах отдыха;
- ✓ обслуживание гостей в барах;
- ✓ работу уборщиков и мойщиков посуды.



требования безопасности



- Обеспечить охрану и безопасность гостей и их личного имущества во время пребывания в гостинице;
- Обеспечить охрану имущества гостиницы;
- Поддерживать общественный порядок;
- Обеспечивать гостям покой и конфиденциальность;
- Обеспечить возможность незамедлительно и эффективно реагировать в случае какого-либо происшествия или несчастного случая.
- Гарантировать добросовестность и честность всего персонала гостиницы.



- Система электронных замков
- Сейфы
 - Малые сейфы в номерах
 - Ячейки централизованных хранилищ ценностей
- Системы видеонаблюдения
- Охранная сигнализация



ПРИМЕРНЫЙ ОБРАЗЕЦ БЛАНКА КАРТЫ ГОСТЯ

ИП Иванова И.С. Гостевой дом «Зеленый дом» Карта гостя № _____	ИП Иванова И.С. Гостевой дом «Зеленый дом» Отрезной талон № _____
Дата (date) ____ 20 __ г. Время (time) _____	Дата, время: _____
Фамилия (list name): _____	Ф И О _____
Отчество (middle name) _____	
Данные паспорта (passport) _____	
Заселен с (stayng from) _____ по (till) _____ Продлен по (prolonged to) _____	Заселен с _____ по _____ Продлен по _____
Настоящим подтверждаю, что мне объяснили правила проживания и техники безопасности в гостевом доме «Зеленый дом» (Hereby confirm? That I was explained with living regulations and safety rules at the green house “Green House”) _____	Управляющий : ЧП Иванова И.С. _____ _____
Подпись	Адрес : Тел./факс E-mail:

