Организация гостиничных услуг

Направление подготовки: 43.04.02 «Туризм» 43.04.03 Гостиничное дело

Департамент туризма и гостеприимства Руденко Людмила Лазаревна

План лекций

- 1. Служба бронирования: виды бронирования, технологии бронирования
- 2. Служба Продаж, приема и размещения: внутренняя документация
- 3. Типология гостей
- 4. Факторы, влияющие на работу службы
- 5. Характеристика Службы персонала в униформе

Требования к знаниям, умениям и навыкам

Студент должен приобрести знания и умения:

- Знать виды и способы бронирования
- Знать технологию бронирования
- Знать функции службы приема и размещения
- Дать характеристику персоналу в униформе
- Уметь организовать комфортные условия для проживания гостей разных категорий

Материал для восстановления знаний

Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания

- Принцип функциональности как основополагающий при формировании организационной структуры
- Типология подразделений гостиничного предприятия
- Характеристика этапов цикла гостиничного обслуживания

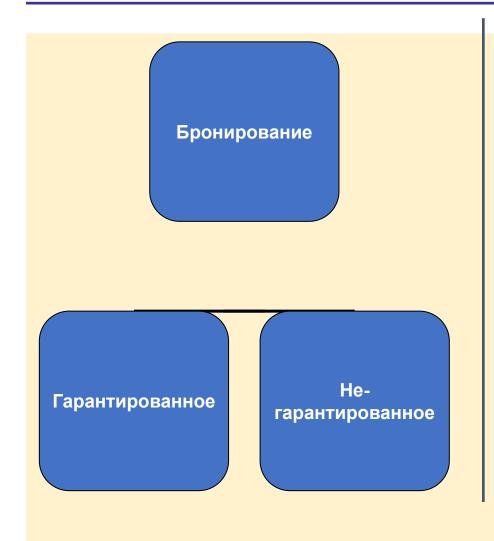
Содержание

- 1. Ключевые понятия
- 2. Учебный материал
- 3. Вопросы для самопроверки
- 4. Рекомендуемая литература

Ключевые понятия

- Waiting list письмо-ответ на запрос о бронировании, в котором гостиница уведомляет гостя об отсутствии свободных номеров, но обещает при появлении свободного номера подтвердить бронирование
- Rooming list письмо запрос на бронирование для групповых гостей, в котором отмечено расселение гостей с учетом категорий номеров
- Name list письмо запрос на бронирование для групповых гостей, в котором отмечены имена и фамилии гостей
- Over booking намеренное принятие большего числа заявок на бронирование (2-5% от общего количества номеров) для повышения загрузки гостиницы с расчетом статистических данных отмен и раннего выезда данного предприятия
- Double booking двойное бронирование ошибка персонала гостиницы, при которой для двух или более гостей забронирован один номер

Виды бронирования



<u>Методы гарантированного</u> <u>бронирования:</u>

- -Предварительная оплата услуг
- Оплата услуг кредитной картой
- Авансовый депозит
- -Гарантия туристского агентства
- Туристский ваучер
- Корпоративная гарантия

Интернет - бронирование

Интернет – бронирование

Он - лайн

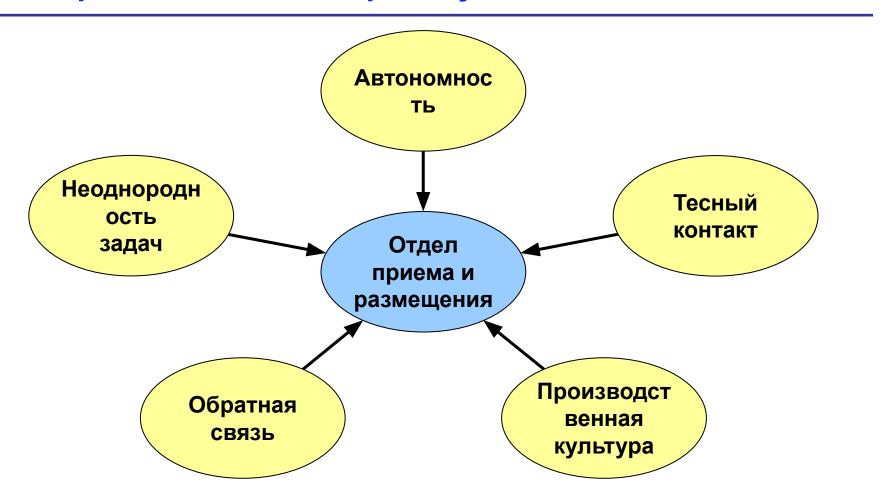
<u>Крупнейшие системы глобального</u> <u>бронирования:</u>

- «GALILEO» основана в 1987г. Штаб квартира находится в г. Парсипанния штат Нью Джерси США. Объединяет 56 000 гостиниц.
- **«SABRE»** основана в 1964г. Штаб квартира в г. Тулуса штат Оклахома США объединяет более 40 000 отелей.
- **«WORLDSPAN»** основана в 1991 г. Штаб квартира находится в г. Атланта США. Для бронирования доступны 26 000 гостиниц.
- «AMADEUS» основана в 1987 г. объединяет 80 185 гостиниц. Головной офис компании находится в Мадриде.

Функции службы приема и размещения

- 1) Продажа номерного фонда
- 2) Прием гостей и их регистрация
- 3) Создание и ведение карточек гостей
- 4) Обработка заказов на бронирование
- 5) Обеспечение гостей информацией
- 6) Подготовка платежных документов и оформление окончательного расчета гостей
- 7) Координация всех видов услуг, предоставляемых гостям

Факторы, влияющие на работу отдела ПиР



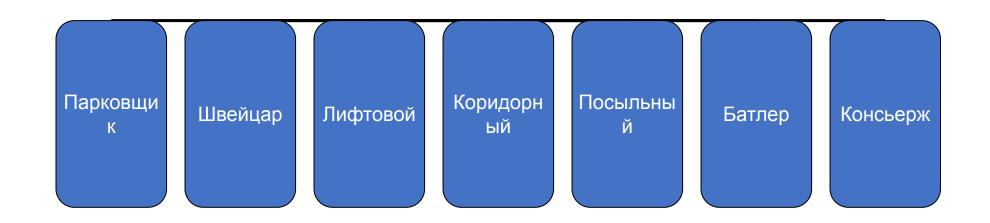
Типология гостей



1

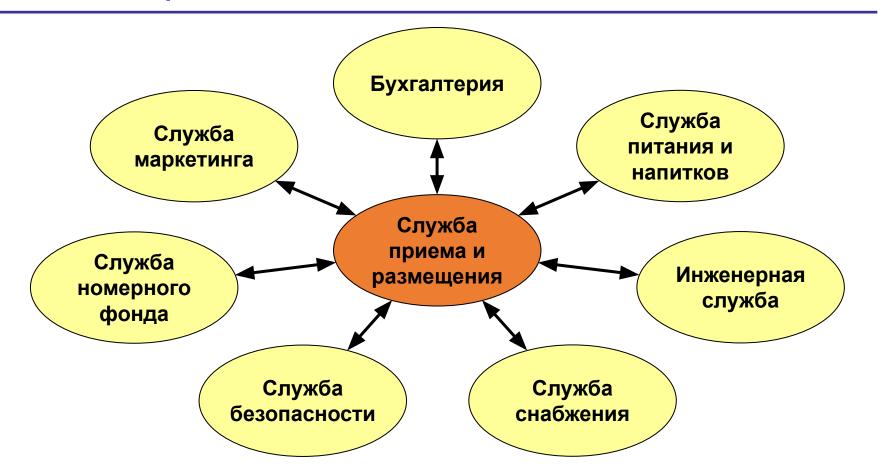
Персонал в униформе

Персонал в униформе



1

Взаимодействие службы ПиР с подразделениями гостиницы



Приобретенные знания

- Структура отдела приема и размещения
- Функции службы приема и размещения
- Виды и способы бронирования
- Технология обслуживания гостей
- Особенности организации проживания для разных категорий гостей
- Взаимодействие подразделения с другими службами гостиничного предприятия

Вопросы для самопроверки

- Перечислить виды бронирования
- Перечислить функции службы приема и размещения
- Дать характеристику категориям гостей
- Функции и роль консьержа на гостиничном предприятии
- Взаимодействие службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы

Задания для самопроверки

- 1. Описать технологию гарантированного бронирования проживания для туристской группы 15 человек
- 2. Описать действия портье в случае двойного бронирования
- 3. Описать технологию обслуживания гостей с детьми
- 4. Описать технологию обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями
- 5. Описать функции службы в униформе

Рекомендуемая литература

- 1. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) СПб.: «Питер», 2017. 432с.
- 2. Тимохина Т.Л. Организация административно хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие. М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2018. 256с.