

Организация гостиничных услуг

Направление подготовки: 43.04.02 «Туризм»

43.04.03 Гостиничное дело

Департамент туризма и гостеприимства

Руденко Людмила Лазаревна

Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия

План лекций

Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия

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

Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия

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

Ключевые понятия

Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия

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

Учебный материал

Виды бронирования



Учебный материал

Интернет - бронирование



Крупнейшие системы глобального бронирования:

«**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.

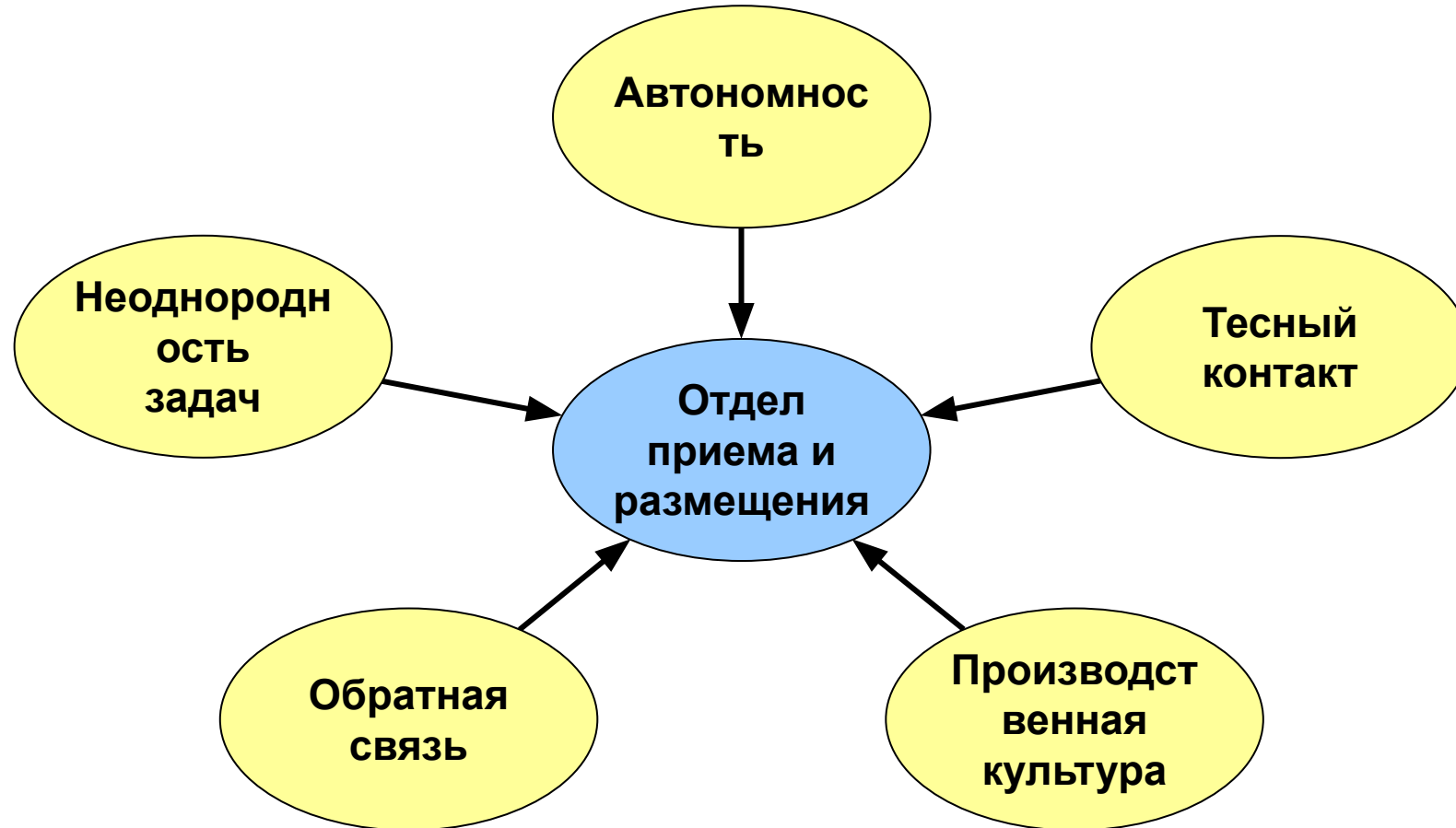
Учебный материал

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

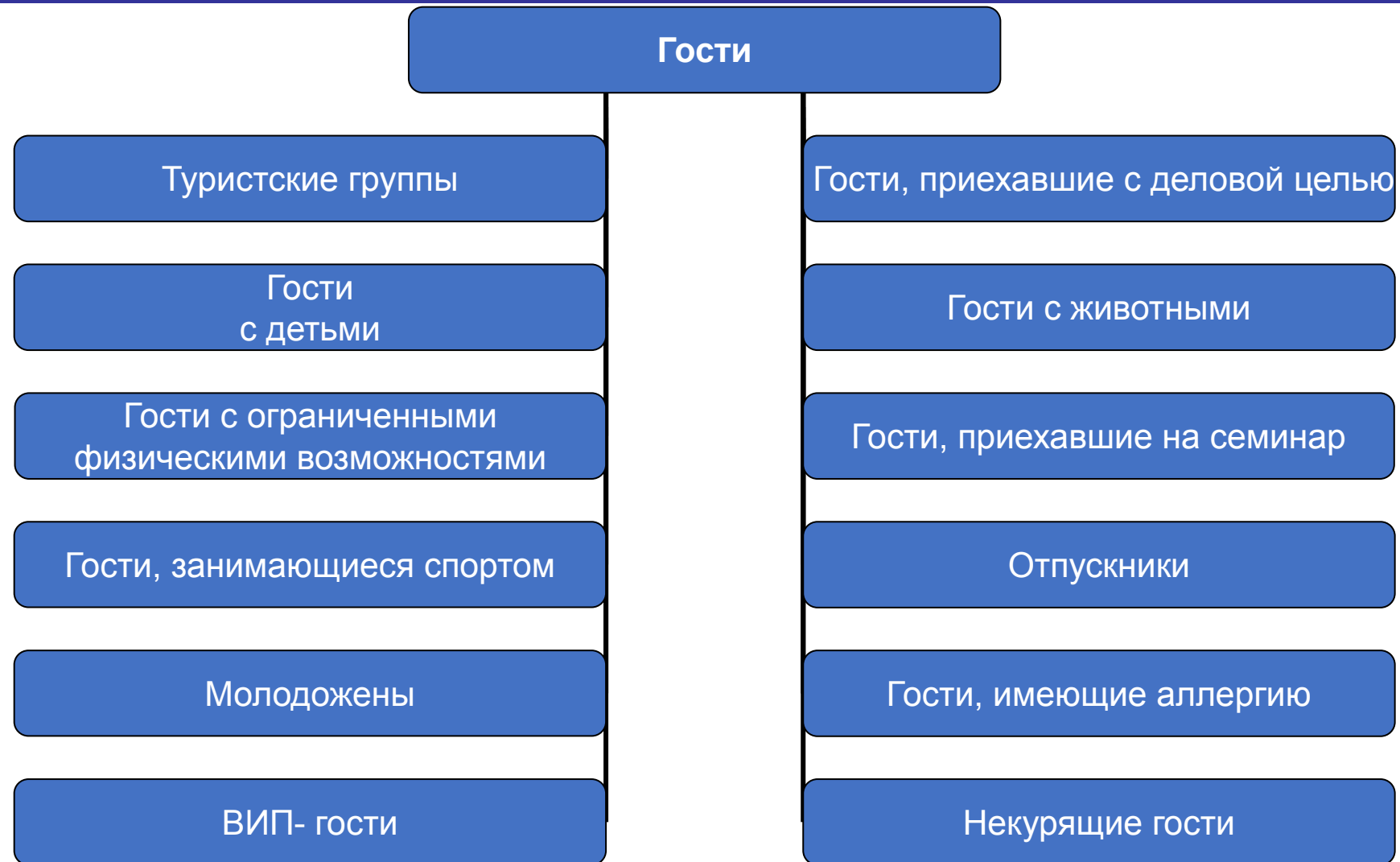
Учебный материал

Факторы, влияющие на работу отдела Пир



Учебный материал

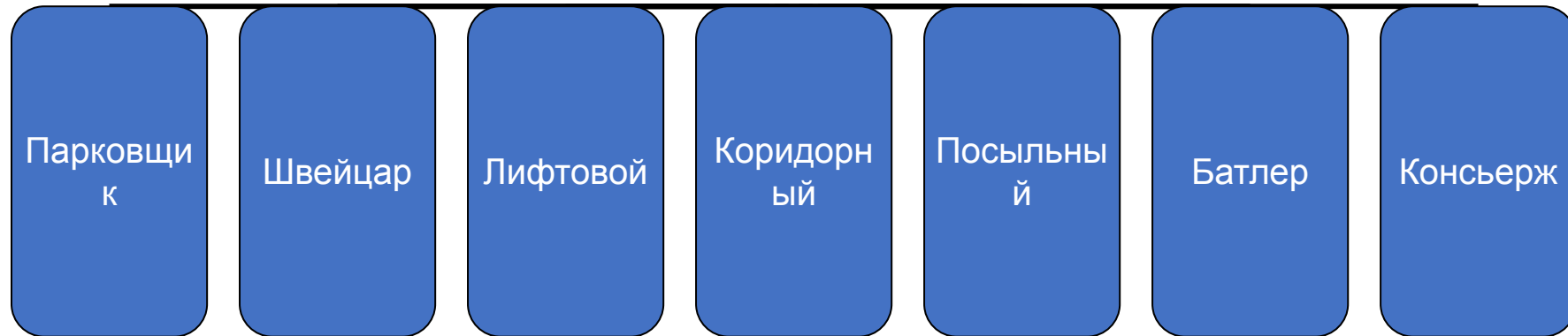
Типология гостей



Учебный материал

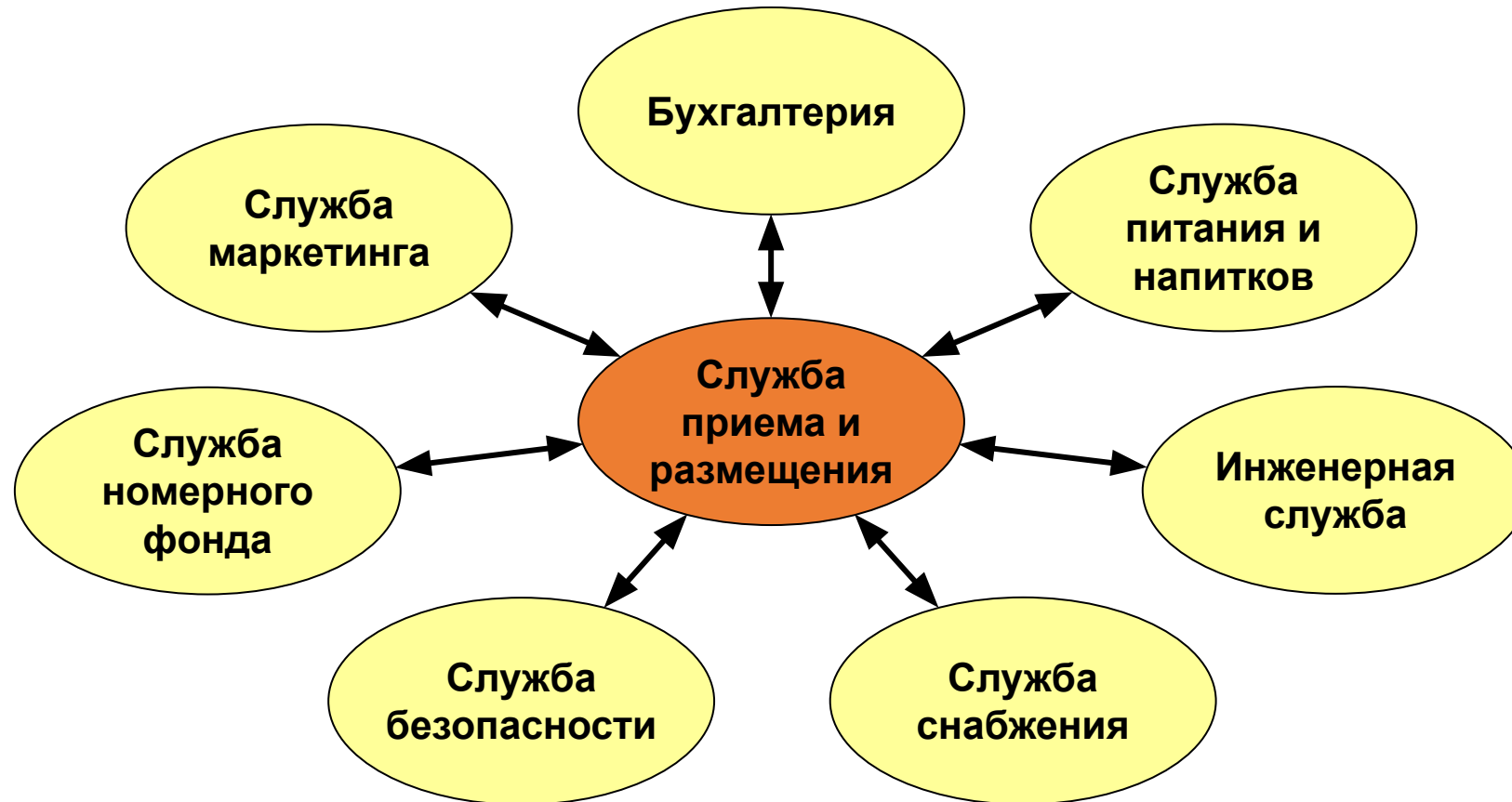
Персонал в униформе

Персонал
в
униформе



Учебный материал

Взаимодействие службы ПиР с подразделениями гостиницы



Приобретенные знания

Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия

- 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

Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия

- 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

Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия

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.