

# 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

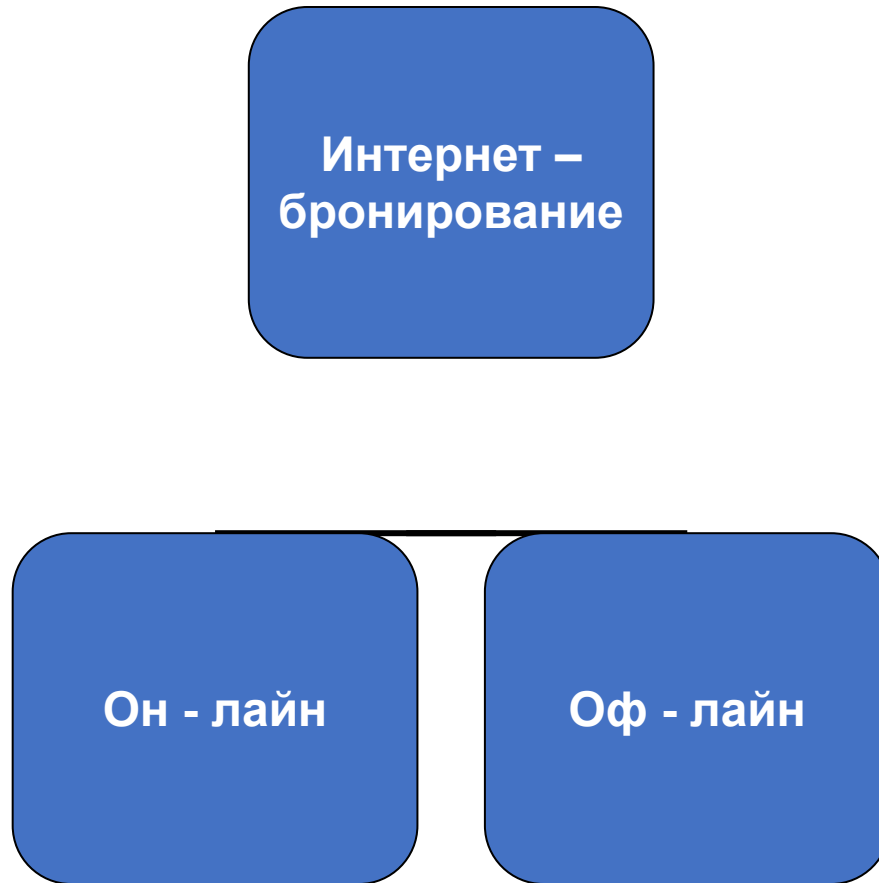
---



# 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

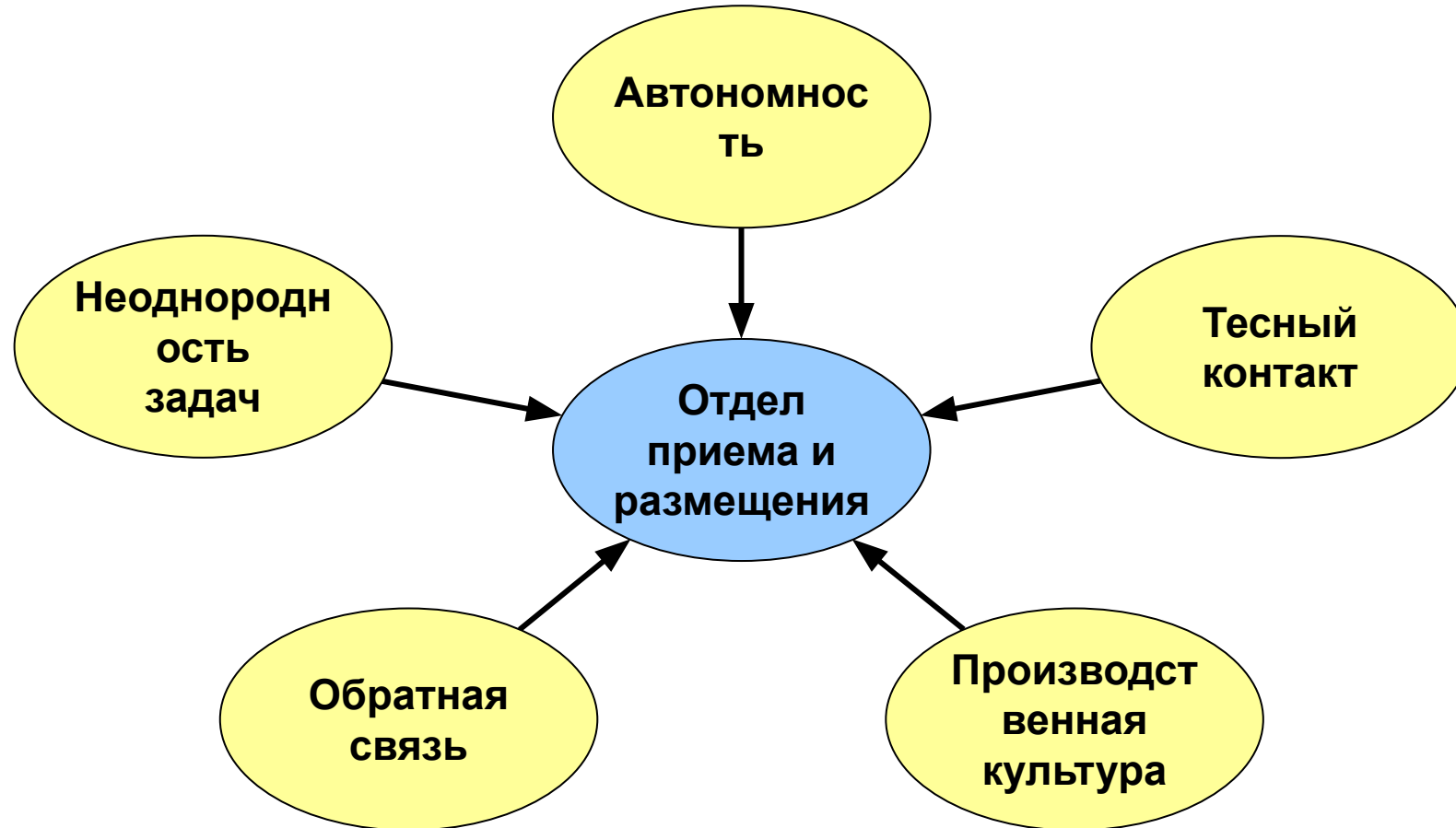
---

- 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

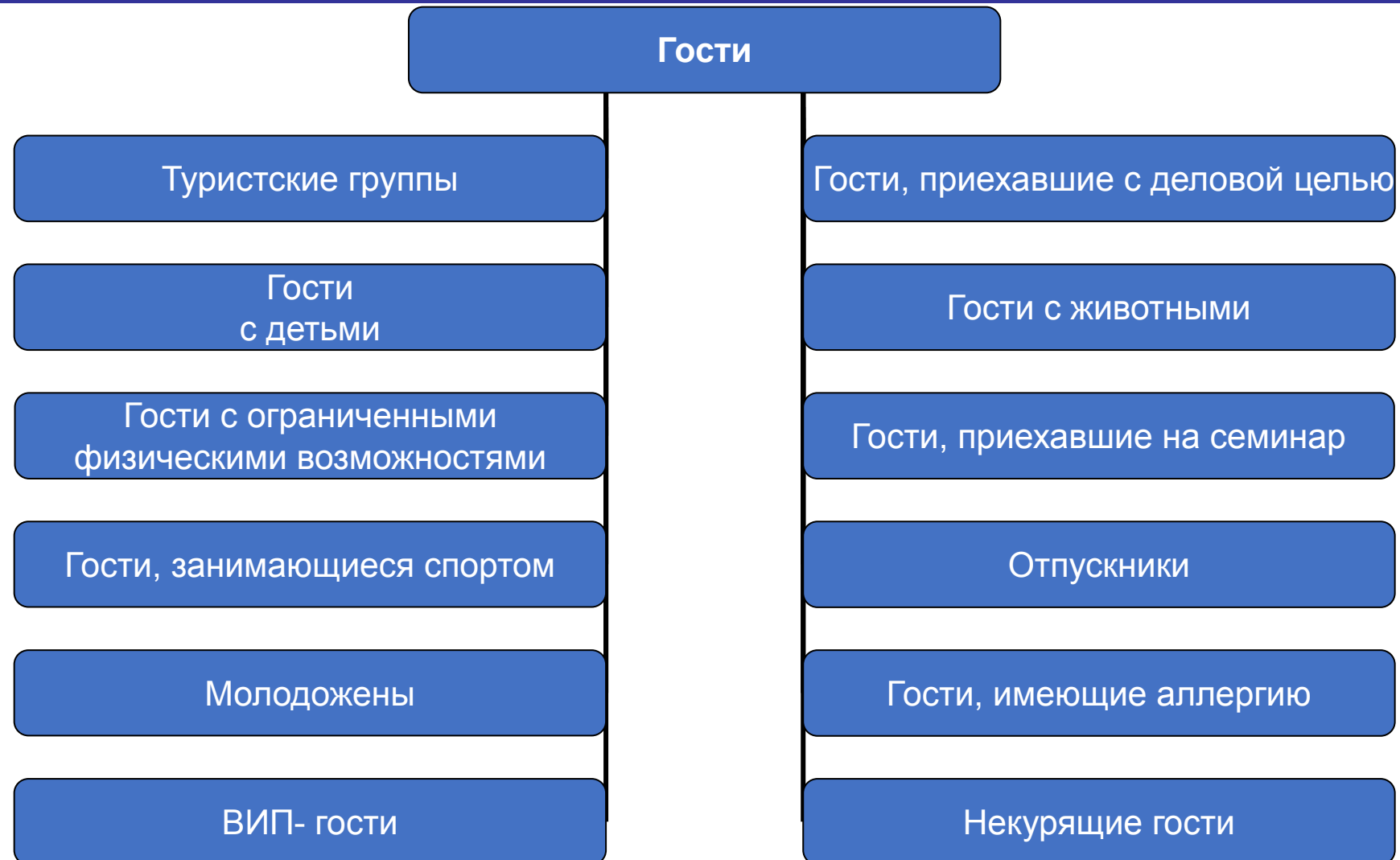
---



# Учебный материал

## Типология гостей

---

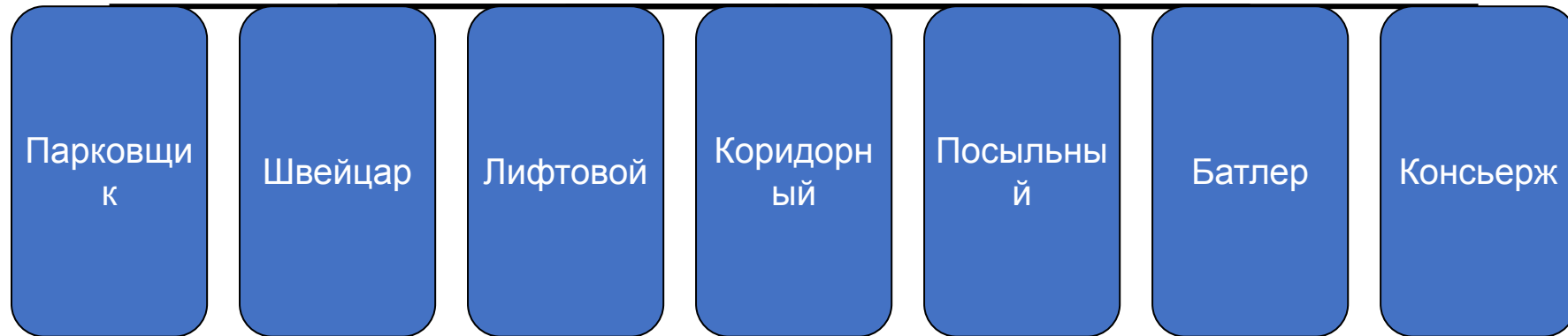


# Учебный материал

## Персонал в униформе

---

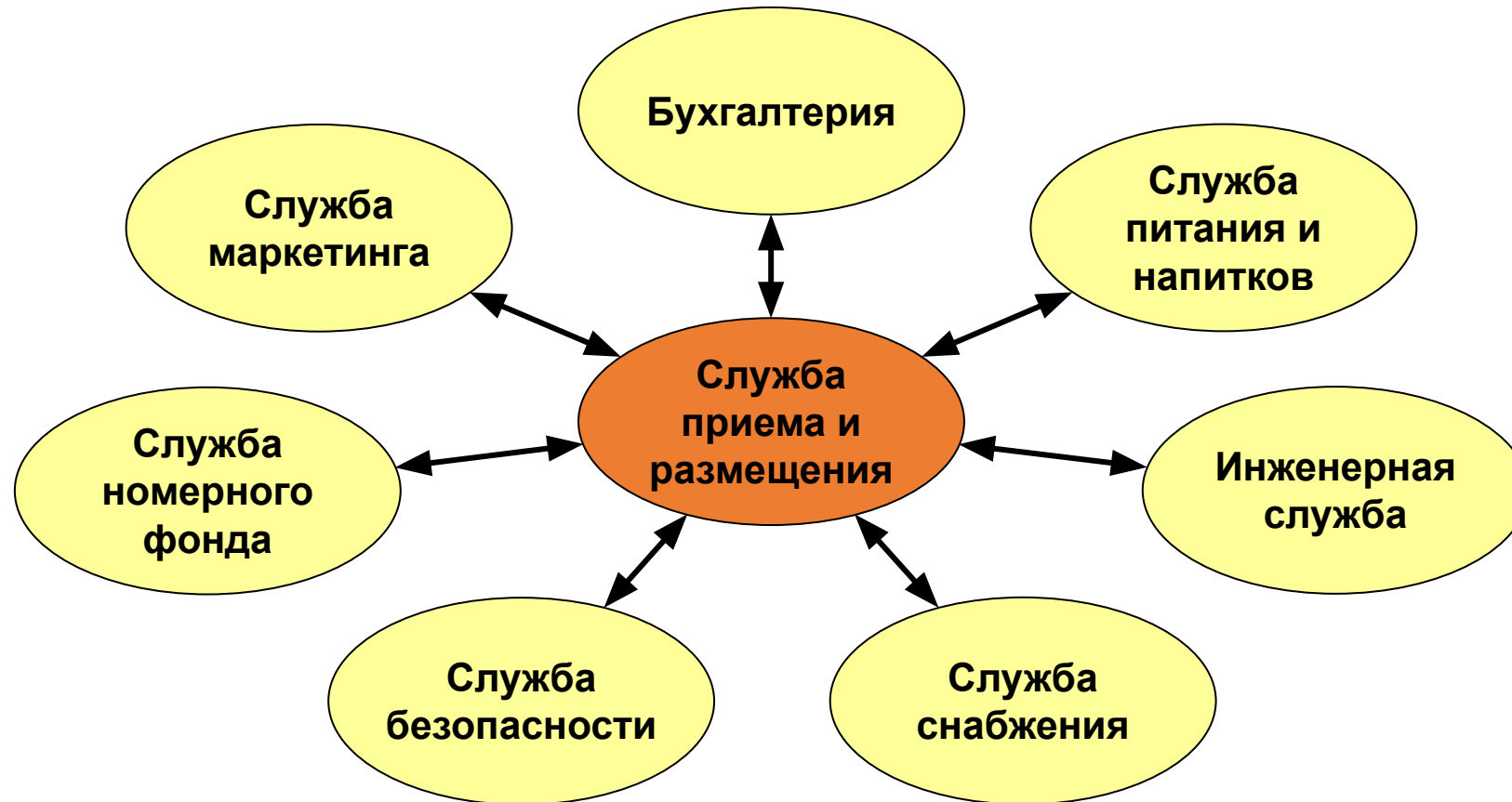
Персонал  
в  
униформе



# 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.