

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ
СЛУЖБЫ ПРИЕМА И
РАЗМЕЩЕНИЯ
ГОСТИНИЦЫ И ПУТИ ЕЕ
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

ВЫПОЛНИЛА:
МОЧАЛОВА Ю.С



Целью данной работы является исследование работы службы приема и размещения.

Для выполнения цели работы нужно выполнить ряд задач:

- ❑ Выявить основы работы службы приема и размещения в гостинице
- ❑ Изучить основные функции и задачи службы приема и размещения
- ❑ Проанализировать проблемы деятельности;
- ❑ Разработать пути совершенствования.



Служба приема и размещения отеля (служба портье) – структурное подразделение, занимающиеся бронированием номеров, приемом и регистрацией гостей, оформлением гостей при въезде, оказанием дополнительных услуг.

К основным функциям службы приема и размещения относится продажа номерного фонда, организация встречи гостей, приём и размещение, регистрация заезда и выезда, обеспечение гостей информацией, расчёты с гостями за номера и услуги, контроль над состоянием номерного фонда

Сотрудники службы приема и размещения должны обладать следующими качествами:

- ❖ профессиональная манера поведения
- ❖ подходящие благоприятные личные качества
- ❖ Коммуникабельность
- ❖ гостеприимное отношение
- ❖ хороший внешний вид





ХАРАКТЕРИСТИКА ГОСТИНИЦЫ "ВОЛГА"

- ❑ Загородный отель «Волга» находится в Балахнинском р-н, пос. Лукино, 31 км автотрассы «Нижний Новгород-Иваново», Лукинское лесничество, квартал 9.
- ❑ В отеле имеется 81 номер в основном корпусе, 17 в лесном и 6 коттеджей.

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

Процесс обслуживания гостей в гостинице «Волга» начинается с бронирования - это предварительный заказ мест.

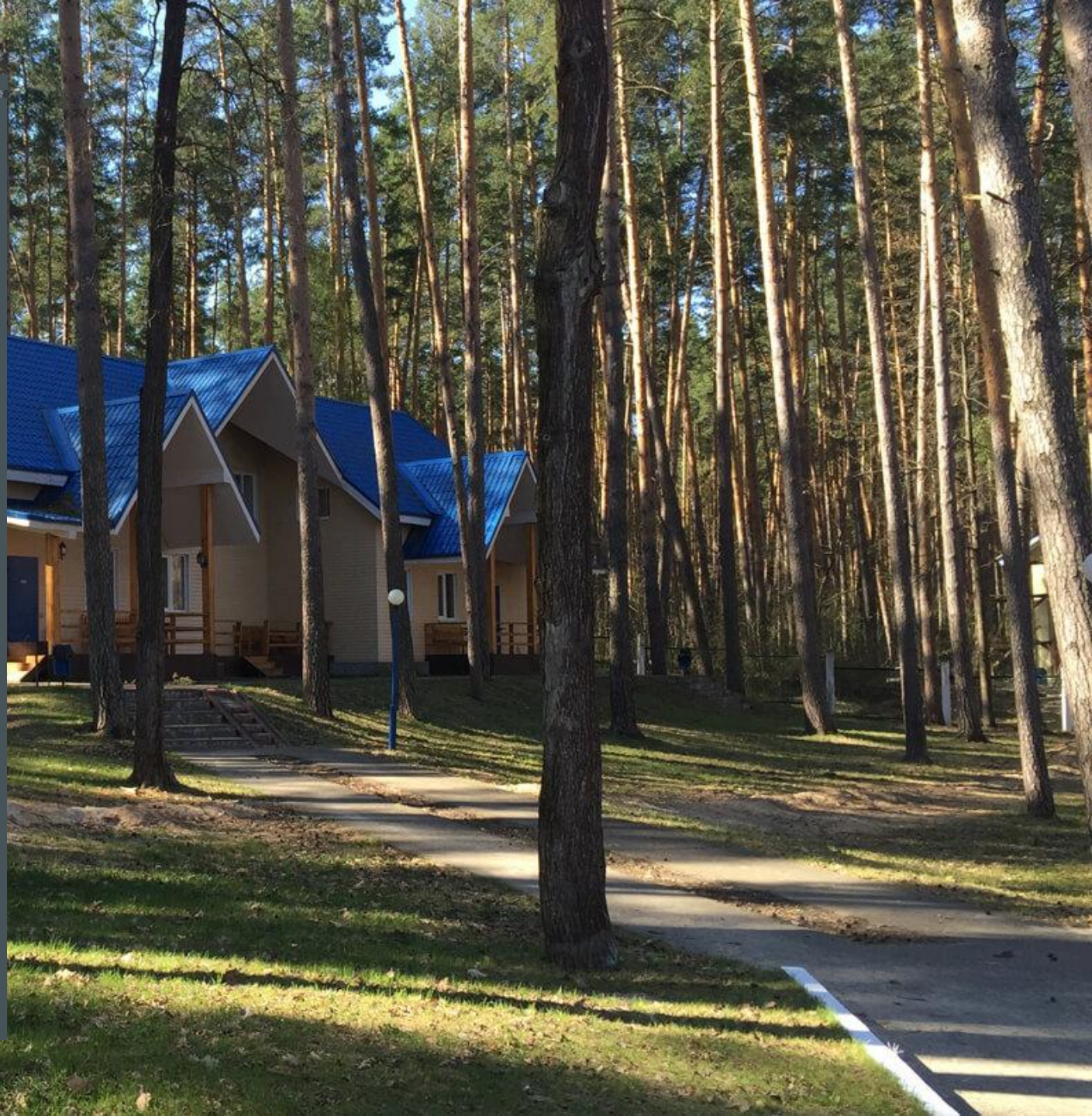
Основными задачами службы приема и размещения в гостинице «Волга» являются:

- ❖ Обеспечение своевременного оформления и размещения гостей.
- ❖ Повышение эффективности хозяйственной деятельности служб сервиса на основе совершенствования организации
- ❖ Обеспечение и информирование клиентов обо всех предоставляемых дополнительных услугах.



ПРОБЛЕМЫ ГОСТИНИЦЫ "ВОЛГА"

Одной из главных проблем гостиницы «Волга» влияющей на работу всей гостиницы является неправильная организация системы комплексной подготовки специалистов. Высококачественные услуги требуют высококвалифицированных сотрудников, а обучение этого персонала требует значительных материальных затрат.





ВЫВОД

Для качественной работы службы приема и размещения руководство гостиницы должно учитывать множество аспектов, начиная от планировки и внутреннего оформления зоны приема, оснащения рабочих мест сотрудников и заканчивая выполнением стандартов обслуживания.



ПОЛЕЗНЫЕ КНИГИ ДЛЯ ИЗУЧЕНИЯ ТЕМЫ

- ❑ Баумгартен, Л. В. "Маркетинг гостиничного предприятия "
- ❑ Чуваткин, П. П. "Управление персоналом гостиничных предприятий"
- ❑ Артемова, Е.Н. Основы гостеприимства и туризма.
- ❑ Тимохин, Т.Л. "Организация приема и обслуживания туристов."
- ❑ Ехина, М.А. "Организация обслуживания в гостиницах"

