

Ольга Мезенцева



Руководитель службы
приема и управления
номерным фондом



ОХТИНСКАЯ Взаимодействие

службы приема и
размещения с
другими службами
отеля

Что такое взаимодействие?



Взаимная поддержка



Совместное действие



Взаимное влияние чего-то на что-то или кого-то на кого-то



Командное взаимодействие

[HTTPS://YOUTU.BE/HUASNGD7UD8](https://youtu.be/HUASNGD7UD8)



Условия успешного взаимодействия:

- ★ **Согласованность действий**
(стандарты, регламенты и т.д.)
- ★ **Общие цели и задачи**
- ★ **Знание и понимание своих обязанностей**
(должностные инструкции)
- ★ **Понимание степени своей и общей ответственности**
- ★ **Точная передача информации**





Схема взаимодействия



Взаимодействие с отделом продаж и службой бронирования

1. Создание бронирования в гостиничной операционной системе
2. Внесение корректировок по существующим бронированиям
3. Выставление счетов на оплату, контроль оплаты
4. Общение с заказчиком мероприятия
5. Подготовка листов бронирования к заезду групп



Взаимодействие со службой номерного фонда

1. Распределение загрузки гостиницы по этажам
2. Присвоение номеров под заезд
3. Подготовка номеров под заезд групп и индивидуальных гостей, учитывая их пожелания
4. Удовлетворение потребностей гостей в процессе проживания
5. Проверка соответствия статусов номеров, заезд/выезд
6. Контроль номеров на ремонте



Взаимодействие с инженерной службой

1. Распределение загрузки гостиницы по этажам
2. Контроль номеров на ремонте
3. Устранение неполадок в номере и гостевых зонах



Взаимодействие с ресторанной службой

1. Информирование о наличии дополнительного питания гостей (завтрака, обед, ужин)
2. Заказ ланч-боксов/ раннего завтрака на утро
3. При наличии депозитной системы – зачисление услуг ресторана на счет гостя, контроль оплаты
4. Комплименты от гостиницы



Взаимодействие со службой безопасности

1. Помощь в разрешении конфликтной ситуации
2. Организация и контроль парковочных мест
3. Безопасность



Взаимодействие с бухгалтерией

1. Подготовка закрывающих документов



Индивидуальное восприятие полученной информации: представьте котенка)



Точность передачи информации – залог успешного взаимодействия



Точность передачи информации – залог успешного взаимодействия

*Заместитель исполнительного директора ПАО «Опен Ворлд практис анд интернэшнл тим солюшнс» Ираида Генриховна Перешильд просила передать руководителю отдела продаж гостиницы «Алый луч» Веронике Муратовне Тутосян, что собрание акционеров посвященное переизбранию членов правления, в связи с тяжёлым финансовым положением общества – планируется перенести со вторника **19** сентября в **17-00** на четверг **22** сентября в **16-00**. Место проведения собрания предпочтительно заменить с конференц-зала «Бриллиант» на Зал заседаний «Успех».*

ВАШИ ВОПРОСЫ

