

Документ подписан простой электронной подписью

Информационный центр

ФНО: Фурсов Владимир Александрович

Должность: И.о. директора Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 08.06.2026 15:25:19

Уникальный программный ключ:

1c378726a41fd0143ae5bccc8ba81860b00daa62

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение Высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг

Специальности СПО

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству

Пятигорск, 2026

Методические указания для практических занятий по дисциплине МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО к подготовке выпуска для получения квалификации специалист по гостеприимству. Предназначены для студентов, обучающихся по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Пояснительная записка.

Методические указания предназначены для проведения практических занятий по МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг составлены в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Выполнение практических работ позволяет закрепить и систематизировать теоретические знания и приобрести практические навыки по отдельным темам дисциплины, способствует формированию навыков самостоятельной работы у студентов, а также формированию учебно-познавательной и социально-трудовой компетенций. Количество практических работ и их тематика составлена в соответствии с учебным планом. Каждое практическое задание содержит тему и цель работы, обеспечение занятия, содержание работы, литературу с указанием страниц, задачи для закрепления материала по соответствующей теме.

Цели и задачи:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

Иметь практический опыт:

- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;

- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
 - приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
 - подготовка отчетов о своей работе за смену;
 - встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
 - ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
 - выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;
 - комплекса или иного средства размещения и их хранение;
 - информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;
 - размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
 - приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
 - приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
 - выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы
 - приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
 - проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
 - проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
 - передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;
 - проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.

уметь:

- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;
- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;
- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

знать:

- законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;
- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;
- технологии организации процесса питания;
- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
- теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
- гостиничный маркетинг и технологии продаж;
- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;
- методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;

- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

Практическое занятие №1

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.

В организационной структуре отеля супервайзер находится между администрацией и линейным персоналом и выступает связующим звеном, своего рода посредником. Он уже не работает «руками» на объектах, а управляет процессами, и это закреплено в должностной инструкции:

Ставит задачи линейному персоналу и распределяет обязанности между ними. Под руководством супервайзера работают горничные, уборщики, иногда технические специалисты.

Распределяет инвентарь и бытовую химию и следит, чтобы всем хватало материалов для работы.

Контролирует качество уборки в номерах и общественных зонах, поддерживая стандарты чистоты.

Проверяет, что всё имущество отеля сохранно: предметы интерьера, инвентарь, белье и прочее. Супервайзер считается материально ответственным лицом, однако каждый отель сам для себя может решить, насколько простирается эта ответственность. Например, супервайзер, не досчитавшись посуды после отъезда гостя, сообщит об этом администраторам и в службу бронирования, но не будет самостоятельно возвращать утраченные вещи в номер.

Проводит тренинги для горничных и уборщиков: от внедрения новой бытовой химии до изменения технологической карты или чек-листа уборки.

Работает с коллективом: повышает мотивацию и помогает сгладить конфликты внутри отдела.

Налаживает коммуникации: внешние — например, с поставщиками расходных материалов и внутренние — внутри отдела и между отделами.

Взаимодействует с отделами: со службой бронирования, техническим отделом и др.

Сообщает руководству, как идет работа АХС и какие сложности предстоит решить на административном уровне.

Размеры и структура службы хаускипинга напрямую зависят от количества номеров и от «звёздности» отеля. Обычно в неё входят три направления:

Уборка и обслуживание номеров, мытьё и дезинфекция санитарных помещений;

Уборка коридоров, холлов, лобби и других мест общественного пользования, а также служебных помещений и прилегающей территории;

Прачечная и химчистка.

В крупных отелях к ним добавляется служба флористов, ответственная за озеленение гостиницы, а также сотрудники оздоровительного либо спортивного центра.

Старшая горничная

Этого сотрудника во многих отелях называют супервайзером. Он возглавляет в гостинице службу горничных, обслуживающих номерной фонд. Под его началом находятся простые горничные, которым он распределяет задания

и контролирует качество уборки, выдаёт моющие средства и необходимое оборудование, следит за расходом материалов.

Горничные

Эффективность службы горничных в гостинице напрямую зависит от добросовестности и честности низового персонала. В их обязанности входит уборка номеров и санузлов, смена белья, пополнение гигиенических принадлежностей в номерах, проветривание и другие работы по наведению порядка. Кроме того, горничные могут выполнять мелкие поручения постояльцев — проглаживать одежду, приносить заказанную еду или напитки. Как правило, за горничной закрепляют определённые номера, которые она обслуживает на постоянной основе.

Хаусмен

Не всегда даже сотрудники гостиниц знают, кто такой хаусмен, поскольку эта должность обычно имеется только в штате крупных служб хаускипинга. Хаусменом в гостинице как правило становится мужчина, так как его работа сопряжена с физическими нагрузками. Это хозяйственный работник, который занимается ремонтом, расставляет и перемещает мебель, переворачивает тяжёлые матрасы, относит ковры в чистку, снимает и развешивает шторы, выносит тяжёлые мешки с мусором и т.д.

Батлер

Ещё одна должность, характерная только для крупных отелей высшего класса. Батлер, или дворецкий, подчиняется непосредственно старшей горничной и вышестоящим менеджерам. Он отвечает за обслуживание гостей из номеров люкс: отдаёт вещи в прачечную или химчистку и получает их оттуда, распаковывает чемоданы въезжающих постояльцев и складывает перед отъездом. Он выполняет поручения, следит за своевременностью уборки, приносит в номер цветы и сладости.

Менеджер прачечной

Старший сотрудник руководит работой прачек, обеспечивает их средствами для стирки, следит за сохранностью белья и одежды, контролирует сортировку белья.

Супервайзер бельевой (кастелянша)

Отдельный сотрудник отвечает за целостность постельного и столового белья. Он просматривает бельё перед стиркой, отправляет на глажку, складывает для хранения, выдаёт горничным чистые комплекты. В его обязанности входит своевременная починка белья и халатов.

Прачки

Сотрудницы прачечной и химчистки непосредственно занимаются стиркой и глажкой белья, одежды, гостиничной униформы.

Заместитель супервайзера по общественным зонам

Сотрудник на этой должности руководит уборщиками, поддерживающими в порядке холлы, лифты, вестибюль, конференц-зал и другие места, предназначенные для общественного доступа.

Уборщики общественных зон

Эти сотрудники поддерживают чистоту во всех зонах, не относящихся к номерам для постояльцев, как внутри, так и на прилегающей к отелю

территории. Они чистят ковры, пылесосят, выполняют влажную уборку, регулярно опорожняют урны и пепельницы, чистят и полируют мебель в лобби, поддерживают чистоту входной группы и т.д.

Уборщик оздоровительного центра

Отдельный сотрудник следит за порядком в спортивном или оздоровительном центре, поддерживает в чистоте бассейн. Стандарты для этого вида работ отличаются от общих стандартов уборки, поэтому необходим подготовленный специалист.

Садовод

Нередко для этой должности требуется дипломированный специалист по выращиванию и уходу за растениями в зонах озеленения, зимнем саду, в летнее время — для ухода за клумбами, газоном и ландшафтными композициями.

Флорист

В крупных отелях сотрудник со специальной подготовкой занимается составлением букетов для общественных зон и гостевых номеров, составляет списки для закупки цветов.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Перечислите структуру штата гостиничного хозяйства?
2. Что входит в обязанности каждого из сотрудников гостиничного хозяйства?
3. Кто такой супервайзер? Что входит в его обязанности?

Практическое занятие №2

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

2. Оформление контроля качества уборки номеров.

Проверять состояние убранных номеров обязаны супервайзеры службы хозяйственного обеспечения гостиницы. В случае выявления недостатков в уборке они должны принимать меры по их устранению. В идеале ежедневно 100% номерного фонда должно быть проконтролировано супервайзерами. Исключения составляют номера, в которых в период проверки находятся гости. В этом случае супервайзер ограничивается вопросами к гостям: "Все ли у Вас в порядке в номере?" или: "Вас все устраивает в уборке номера?". Стандарты некоторых высококласных отелей допускают также выборочную проверку подготовки номеров к ночному отдыху проживающих (вечерний сервис).

В течение смены супервайзеры осуществляют контроль соблюдения горничными:

- санитарно-гигиенических норм;
- требований технологий работы;
- последовательности уборки;
- требований стандартов уборки.

Желательно осуществлять контроль качества уборки номеров в соответствии с последовательностью уборки номерного фонда, которому строго следуют горничные в своей работе. Но иногда супервайзерам приходится

отступать от заведенных правил в связи с непредвиденными ситуациями или другой неотложной работой, например, получением моющих средств со склада материального снабжения.

Рабочими документами у супервайзеров, так же как и у горничных, являются персональные задания (Floor Reports). Супервайзеры вместе с персональными заданиями получают так называемые планшеты, т.е. плотные нанки со специальным зажимом, на которых удобно писать. Дело в том, что работа супервайзеров связана с постоянным перемещением по гостинице. Порой им приходится делать всевозможные записи на ходу, и планшеты помогают им при этом, заменяя стол.

По мере уборки номеров горничными, супервайзерами проверяется, насколько качественно проделана необходимая работа. В процессе проверки номеров супервайзеры делают пометки в своих персональных заданиях самого разного характера. Так, в них могут быть отмечены номера, из которых было сдано личное белье проживающих в прачечную. Либо отмечаются номера, в которых обнаружены технические неполадки. Также фиксируются номера, на дверях которых находились таблички "Просьба не беспокоить", или номера, гости которых отказались от уборки. В рабочем документе супервайзер записывает всевозможные дополнительные просьбы гостей, просьбы о переносе времени уборки на другое время и т.д. В ходе работы супервайзеры получают массу важной информации, которую следует записывать, а не полагаться на память. Забывчивость в высококласной гостинице чревата очень неприятными последствиями. Часть информации супервайзерами 1-й смены будет передана супервайзеру 2-й (вечерней) смены.

Если супервайзер обнаруживает незначительные недостатки в уборке номера, например, отсутствие какого-либо предмета из набора парфюмерно-косметической продукции, полотенца или одного элемента из перечня рекламной полиграфической продукции в комплектации номера, супервайзер может лично устранить недочет. Если в уборке номера есть существенные недостатки, то супервайзер просит горничную вернуться и доделать работу. Об этом супервайзер оповещает горничную в корректной форме устно или делает необходимые записи в персональном задании горничной.

Понятно, что, проверяя номер, супервайзер не будет терять время на контроль чистоты поверхности рабочего стола в комнате. Задача супервайзера – проверить труднодоступные места и объекты в номере, которым горничные не всегда уделяют должное внимание. Это кафельная плитка в ванной, поверхность под раковиной, верхние полки и крышки шкафов, пространство за комодами и другими громоздкими предметами мебели, поверхность картин и эстампов, абажуры и плафоны светильников, вентиляционные решетки, плинтуса и т.д. Для тщательной проверки качества уборки супервайзеры могут пользоваться белоснежными перчатками или салфетками. После того как горничная устранила недочет, супервайзеру необходимо в этом убедиться.

По окончании проверки номеров супервайзеры заносят данные об их состоянии в базу данных компьютерной системы управления гостиницей. В конце смены супервайзеры отчитываются руководителю службы о проделанной работе и сдают свои персональные задания. Персональные задания горничных

(обязательно с подписью ответственного супервайзера, курирующего работу группы горничных на соответствующих этажах), а также персональные задания супервайзеров хранятся в гостинице не менее года, как и другая технологическая документация. Есть мнение, что гостиницы с зарубежной моделью управления слишком перегружены документацией и "на каждый шаг в гостинице имеется своя бумажка". Это не совсем так. Действительно, документов достаточно много, но при этом лишних нет. Зато в случае необходимости можно поднять информацию по каждому дню и восстановить картину происходящего.

Иногда в среде горничных отдельных гостиниц ведутся разговоры о том, что супервайзеры слишком придираются к работе горничных, предъявляют слишком завышенные требования, другими словами, горничные обижаются на супервайзеров и считают их "врагами". В коллективе службы хозяйственного обеспечения следует постоянно вести разъяснительную работу. Во-первых, регулярно напоминать сотрудникам службы о тех высоких стандартах чистоты, которые приняты в гостинице. Во-вторых, объяснять горничным, что супервайзеры – вовсе не враги, а первые помощники в достижении наивысших стандартов в области уборки. В-третьих, обучать супервайзеров таким образом, чтобы их требовательность в работе с горничными сочеталась со справедливостью и непредвзятым к ним отношением. Руководителю АХС следует добиваться понимания горничными важности и необходимости работы супервайзеров. Супервайзерам, как более опытным сотрудникам, легче заметить недочет в работе горничной, которая в спешке может что-то упустить из виду. Супервайзеры, горничные и другие сотрудники службы должны трудиться в тесном взаимодействии, решая общую задачу качественного обслуживания клиентов.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Каким образом супервайзер осуществляет контроль качества уборки номера?
2. Какие меры супервайзер может применить за некачественную уборку номера?

Практическое занятие №3

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

3. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.

Виды и особенности уборки:

Периодическая уборка производится во время проживания в номере постояльца, где находятся его личные вещи, поэтому требует внимания и особого такта, чтобы не нарушить созданную атмосферу и не мешать с обслуживанием. Такая уборка предполагает оперативное проведение, чаще всего в отсутствие проживающего, чтобы не мешать его отдыху. В ходе ежедневной уборки выполняются мероприятия:

Открыть окно или включить кондиционер.

Собрать мусор.

Оставить моющее средство, нанесенное на ванну.

Застелить кровать.

Удалить салфеткой пыль с поверхностей.

Пропылесосить.

Помыть ванну и навести порядок в санузле.

Проверить целостность и работоспособность лампочек.

Полная уборка производится после выезда постояльца. Мероприятия, выполняемые во время ежедневной уборки, дополняются заменой постельного белья и гигиенических средств, выведения пятен, мытье полов. Для максимального результата лучше пользоваться чек-листами, которые помогут не пропустить ничего необходимого. По ходу уборки горничные составляют список задач, который передают технической службе. Генеральная уборка осуществляется раз в полгода и сопровождается обычно закрытием номера к продаже отеля. В ходе работы меняют гардины и шторы, моют стены и окна, стирают покрывала, проводят химчистку ковров, дезинфицируют помещение, отодвигают мебель, чтобы убраться в труднодоступных местах, осуществляют ремонт при необходимости.. Лёгкая уборка осуществляется, если номер долгое время пустовал. В этом случае необходимо стереть пыль со всех поверхностей и устроить проветривание номера.

Общие правила, стандарты и этапы уборки

Уборка начинается с подготовки тележки. Сюда горничная кладет все средства для уборки и вещи, подлежащие замене: полотенца, постельное бельё, печатную продукцию, средства гигиены. Под каждый вид уборки обязательно составляют регламент, график и последовательность работ. На начало дня у горничной имеется план работы, который составляется ей самой или службой заселения на основании карты заезда и отъезда гостей в течение дня. Если в отеле уборка проводится для конкретного гостя, то в задании, выдаваемой горничной, ставят отметки и особые комментарии. Каждый отель в зависимости от категории и отношения ее руководства имеет стандарты по обеспечению порядка в номерах и в организации работы горничных. Однако, соблюдая общие четкие правила, отель будет на высоте.

Инструкция для уборки гостиничного номера.

Горничная стуком в дверь оповещает о своем входе, громко называя службу.

Открывая дверь, она около входа ставит тележку с корзиной и чистящими средствами, чтобы со стороны было понятно о проводимых ею работах. Потом все действия она проводит только строго при открытой в коридор двери.

Технология уборки устроена слева направо, чтобы не пропустить ни одной детали.

Сначала заливается в унитаз, раковину, ванну или душ моющее долгоиграющее средство, которое начнет действовать, когда наступит очередь уборки в ванной комнате.

Далее необходимо опустошить мусорные контейнеры.

О неисправностях требуется информировать старшего по смене. Лучше сделать это сразу, чтобы специалист технической службы в течение уборки починил в номере сломавшиеся детали. Это экономит время, и работникам технической службы повторно не понадобится беспокоить постояльца.

Вещи гостей должны оставаться у них на виду. Брошенную одежду на пол, кровать или другой предмет мебели, следует сложить на аккуратно застеленной кровати или стуле, вдоль плинтуса поставить обувь.

Разбросанные туалетные принадлежности расставить на туалетном столике или полочке, но обратно в косметичку не класть.

Поменять полотенца и покрывала. Проверить подушки, одеяла, матрас и наматрасник на предмет загрязнений перед заменой постельного белья.

В апартаментах с кухней помыть посуду, которая находится в мойке.

Вытереть в номере пыль, затем пропылесосить и вымыть полы. Санузел убирают в последовательности от менее к более грязным по очереди: раковина – ванна или душ – туалет – раковина. В заключение уборки раковины моют, когда все предметы санузла уже убраны.

Продезинфицировав унитаз, закрепить соответствующую надпись.

Проверить следы от капель воды на кафельных и зеркальных поверхностях.

Восполнить комплект расходных материалов.

В завершении уборки проконтролировать наличие печатной продукции.

При уборке номера после выезда клиентов сдать все забытые вещи на ресепшн или в специальное служебное помещение.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Охарактеризуйте этапы уборки гостиничного номера?
2. Составьте памятку по уборке гостиничного номера

Практическое занятие №4

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

4. Оформление забытых вещей.

Регистрация забытых вещей. Персоналу отелей категорически запрещено присваивать забытые вещи. Другое дело, когда гости специально оставляют подарки для горничных или сотрудников отеля. Подарком считается вещь, оставленная в номере с сопроводительной запиской. Но и она оформляется в журнале «Забытые вещи» с пометкой «подарок». Все забытые в отеле вещи передаются, как правило, руководителю службы горничных и регистрируются в соответствующем журнале. Если сразу после выезда гостя из номера горничная обнаружила что-то забытое, она должна немедленно связаться со службой ресепшн, чтобы успеть вернуть вещи владельцам. О забытых вещах, которые выглядят подозрительно, нашедшие их сотрудники отеля должны немедленно проинформировать старшего смены службы безопасности и не допускать контакта с предметами до прихода сотрудников этой службы. В случае обнаружения в номере огнестрельного оружия, взрывчатых веществ, денег в иностранной валюте или документов с грифом «Секретно» необходимо поставить в известность начальника службы безопасности, а в его отсутствие - старшего смены. Во многих отелях найденные вещи регистрирует не один сотрудник, а комиссия, в которую входят представители различных служб.

Забытая в отеле вещь передается в камеру хранения с сопроводительной запиской, в которой указываются те же данные, что и в журнале регистрации:

дата и время обнаружения, место, где вещь была оставлена, должность и фамилия сотрудника, нашедшего вещь.

Если известно имя человека, потерявшего вещь, необходимо внести его в журнал и по возможности с ним связаться. Вещь упаковывается в отдельный пакет с указанием порядкового номера записи в журнале «Забытые вещи». Примечательно, что в отелях регистрируют и хранят не только ценные вещи - изделия из драгоценных металлов и камней, кино- и фотокамеры, но и «мелочи», которые, впрочем, могут быть совсем не мелочами для своих владельцев, например, детские игрушки, рисунки. Обычно все находки хранятся в течение шести месяцев в камере хранения. Впрочем, есть и исключения. Например, в санатории «Шахтер» бывали случаи, когда забытую вещь по просьбе гостя хранили более года, до следующего его приезда.

Что касается кредитных карт, паспортов и других документов, удостоверяющие личность, после регистрации в журнале «Забытые вещи» они передаются в службу приема и размещения для поиска владельцев, о чем делается пометка в журнале, а администратор расписывается в получении данной вещи.

Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат длительному хранению и нашедший может взять их себе. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они сдаются в камеру хранения с сопроводительной запиской, подлежат хранению в течение одной недели.

Если сотрудники обнаруживают в номере закупоренные дорогие вина, коньяки, банки с икрой и т.п., они приравниваются к забытым ценным вещам, подлежат регистрации и длительному хранению. Продукты питания, предоставленные гостю рестораном гостиницы в качестве презента и оставленные гостем в номере после его отъезда, передаются через метрдотеля на склад ресторана. Метрдотель оформляет расписку в получении данных продуктов.

Предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, носки, трусы и т.п.) регистрируются в журнале и хранятся, как правило, в течение недели в том случае, если обнаружены в чистом виде. По истечению срока хранения вещь подлежит уничтожению, в журнале «Забытые вещи» делается соответствующая пометка. Если предметы индивидуального пользования обнаружены не в чистом виде, они подлежат уничтожению в конце рабочей смены.

Возврат забытых вещей. Если уехавший гость так или иначе сообщил о пропаже, у него обычно уточняют, когда и в каком месте была забыта вещь и просят ее описать. Если вещь находится на хранении, ее возвращают. Если в журнале «Забытые вещи» не обнаружена запись о требуемой гостем вещи, следует провести опрос сотрудников, чтобы, по-возможности, обнаружить пропажу, а гостя попросить связаться с гостиницей позднее. Сведения о найденных вещах записываются в специальном разделе журнала «Востребованные, но не найденные вещи».

Если вещь возвращается гостю лично, необходимо взять расписку о получении. Расписка хранится 1 год, а затем уничтожается по акту. В журнале «Забытые вещи» делается соответствующая пометка. Если вещь возвращается через доверенное лицо, необходима доверенность, которую владелец может

выслать по факсу. В данном случае при возврате расписку оформляет доверенное лицо.

Если возврат осуществляется по почте или курьерской доставкой, в журнале делается пометка «Отправлено почтой» с указанием даты отправления и исполнителя. Все платежные квитанции (копии) сохраняются в течение одного года со дня отправления, затем уничтожаются по акту. Возврат по почте осуществляется наложенным платежом за счет хозяина вещи, в отдельных случаях пересылку может оплачивать гостиница.

Если находка осталась невостребованной. Каждый месяц руководитель службы горничных проводит ревизию вещей, хранящихся в помещении «Забутые вещи». Вещи, за которыми так и не обратились хозяева в течение полугода, передаются, как правило, нашедшим их сотрудникам.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Охарактеризуйте алгоритм действий для оформления забытых вещей
2. Сколько могут храниться забытые вещи?
3. Кто отвечает за сохранность забытых вещей?

Практическое занятие №5

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

5. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.

Существует 6 возможных действий по уходу за текстилем:

- стирка;
- отбеливание;
- сушка;
- сушка в барабанной сушилке;
- глажка;
- профессиональная чистка

Каждому из них соответствует свой значок. И если тазик с водой (для стирки) и утюжок (для глажки) вполне очевидны, то остальные четыре остаются просто запомнить.

Если любой из них перечеркнут крест-накрест – этот вид ухода за вещью запрещен. В случае же, когда на значке есть одна или несколько параллельных линий, стоит задуматься о режиме процедуры:

- одна линия, расположенная под тазиком, – умеренный режим стирки;
- две параллельные линии под тазиком – мягкий режим стирки;
- две линии в треугольнике, параллельные боковой стороне, – отбеливание кислородосодержащим веществом (без хлора);
- одна горизонтальная линия в квадрате – горизонтальная сушка (при этом изделие требуется расправить);
- три вертикальные линии в квадрате – вертикальная сушка (при этом отжимать вещь не рекомендуется);
- одна линия под кругом – мягкий режим профессиональной чистки.

Значки стирки, как правило, сопровождаются цифрами. Они означают максимальную температуру, при которой эту процедуру можно выполнить, не

нанеся вреда текстильному изделию. Вместо цифры изображение тазика может дополняться рукой. Это значит, что вещь можно стирать только вручную.

Во всех остальных случаях, где температура играет важную роль (сушка, глажка), температурный режим обозначается точками:

- одна – 20–30 градусов;
- две – до 40 градусов;
- три – до 50 градусов;
- четыре – до 60 градусов;
- пять – до 70 градусов;
- шесть – до 95 градусов.

Наконец, значок профессиональной чистки может включать буквы Р или F (реже – А). Первая означает, что допускается применение растворителей (в том числе тетрахлорэтилена). Вторая разрешает применение углеводородов, но рекомендует более осторожное обращение с изделием. Наконец, третья буква предупреждает, что чистка может быть только сухой.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Перечислите основные обозначения ярлыков на текстильных изделиях
2. Охарактеризуйте действия с каждым из них

Практическое занятие №6

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

6. Оработка навыков приема и оформления заказов на стирку химчистку личных вещей проживающих

Что касается сбора, доставки гостевых заказов в прачечную-химчистку и, соответственно, возврата чистых вещей клиентам, в разных гостиницах имеется свой опыт на этот счет. Организация такого рода работы непосредственно зависит от вместимости гостиницы, штатного расписания, специфики, объемов работы прачечной- химчистки и т.д. Чаще всего гостевыми заказами в отелях занимаются: супервайзеры отдела гостиничного хозяйства, сотрудники бельевой или персонал отдела валет-сервис (Valet-Service).

Каждый гостиничный номер укомплектован несколькими пакетами (мешками) для прачечной (Laundry Bag) и бланками заказа на услуги прачечной-химчистки (Laundry Form). В бланке заказа на услуги прачечной-химчистки имеется просьба к гостям класть белье в пакет для стирки ("Please put your laundry into the laundry bag"). Также к гостям вежливо обращаются с просьбой не забывать вывешивать снаружи их номера специальную табличку "Laundry/Dry Cleaning" после заполнения бланка заказа.

Подобные таблички помогают быстрее собрать вещи клиентов и переправить их в прачечную-химчистку для обработки. Скорость сбора гостевых заказов и время поступления их в прачечную-химчистку существенно влияют на сроки выполнения заказов. В гостиницах встречаются разные сроки выполнения заказов на услуги прачечной-химчистки для клиентов. Ниже приведены примеры сроков выполнения гостевых заказов, установленных в некоторых отелях.

Одежду, отмеченную в бланке заказа и сданную до 9 часов утра, гость получает в чистом виде в тот же день после 18 часов вечера. Срок готовности вещей, сданных после 9 часов утра, – на следующий день. Четырехчасовой

экспресс-сервис к услугам гостей с 8 часов утра до 16 часов. Дополнительная оплата – 50% от стоимости услуг.

Вещи, сданные гостями до 13 часов, будут возвращены в тот же день к 18 часам. Вещи, сданные после 13 часов, будут готовы на следующий день к 13 часам. В случае срочного заказа в интервале с 13 часов до 15 часов – исполнение заказа к 18 часам того же дня. Тариф в этом случае увеличивается на 100%.

Чтобы получить обслуживание в тот же день, все заказы на стирку и химчистку должны быть переданы в прачечную-химчистку не позднее 10 часов утра. За экстренное обслуживание берется дополнительная плата – 50%.

Вещи, сданные с 8 до 12 часов, будут готовы в этот же день с 17 до 20 часов. Надбавка за срочность (в течение 3 часов) – 50%.

В тех отелях, где работа с гостевыми заказами на стирку и химчистку возложена на персонал отдела гостиничного хозяйства (поэтажный персонал), гостей, как правило, оповещают о том, что приготовленные ими вещи заберет из номера горничная или старшая горничная. В тех отелях, где за транспортировку гостевых заказов в прачечную-химчистку и обратно ответственны сотрудники бельевой или персонал отдела валет-сервис, гостей, чаще всего, просят позвонить по указанному телефону на предмет сдачи их вещей с целью приведения в порядок. Технология работы с гостевыми заказами и в том и другом случае практически одна и та же. Отличие только в том, что сотрудники бельевой и персонал отдела валет-сервис находятся обычно в помещении прачечной-химчистки (подвальная или цокольная часть здания) и поднимаются на жилые этажи за гостевыми заказами. Супервайзеры же, наоборот, спускают с жилых этажей вещи гостей вниз, в прачечную-химчистку.

Остановимся подробнее на функциях супервайзеров, связанных с гостевыми заказами на стирку, химчистку, глажение. Чтобы не создавать гостям неудобств и в минимальные сроки выполнять их заказы, необходимо как можно быстрее осуществлять сбор гостевых заказов и их передачу в прачечную-химчистку. Как правило, супервайзеры, работающие на жилых этажах, начинают рабочую смену со сбора гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки. Если затянуть с выполнением этой работы, то может возникнуть следующая неприятная ситуация.

Гость рано утром оставил в номере вещи для стирки в соответствии со всеми предложенными гостиницей правилами, надеясь получить их готовыми в этот же день. Супервайзер по непонятной причине сдал белье в прачечную-химчистку с большим опозданием. Этот заказ будет выполнен только на следующий день. А гость должен уезжать на следующий день рано утром. Хорошо, если вещи не будут еще в работе, т.е. стираться. В таком положении многим в отеле придется долго извиняться перед гостем за промах супервайзера. Хуже, если вещи уже в стиральной машине. Ситуация в этом случае далеко не из легких.

При работе с гостевыми заказами очень важно учитывать сроки выполнения таких заказов, установленные в отеле. Не все гости, к сожалению, пользуются табличкой с просьбой забрать их вещи в прачечную-химчистку, что в некоторой степени усложняет работу. Часть гостевых заказов обнаруживают горничные во

время текущей уборки номеров. Горничные должны оперативно сообщить об этом супервайзеру.

При обнаружении в номере вещей клиентов, предназначенных для стирки, химчистки или глажения, супервайзер должен соблюсти ряд формальностей. Во-первых, проверить наличие в пакете для прачечной заполненного и подписанного гостем бланка заказа на услуги прачечной-химчистки. Во-вторых, обязательно сверить соответствие внесенных в бланк заказа (прайс-лист) наименований вещей и их количество с фактическим содержимым пакета.

Стандарты обслуживания многих отелей предписывают не принимать заказы гостей на услуги прачечной-химчистки без наличия заполненных и подписанных ими бланков-заказов. Такое положение введено не случайно. Гостиницы подстраховывают себя от злоупотреблений со стороны нечестных клиентов. В практике гостиниц было много случаев, когда клиенты пользовались услугами прачечной-химчистки, а в итоге отказывались платить за оказанные услуги. Чтобы исключить конфликтные моменты, гостей в вежливой форме просят заполнить установленную отелем форму и только после этого оказывают услуги прачечной-химчистки.

Бланк заказа на услуги прачечной-химчистки в высококласных гостиницах представляет собой технологический документ, состоящий из трех экземпляров на разной по цвету специальной бумаге, которая обеспечивает при заполнении копировальный эффект. В этом бланке гости находят перечень мужских и женских вещей, которые принимает прачечная-химчистка для стирки, химчистки и глажения. Здесь же указаны цены на ту или иную услугу.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Каким образом происходит прием и оформление заказа на стирку и чистку личных вещей проживающих?

Практическое занятие №7

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

7. Составление программы противодействия воровству в гостинице.

Чтобы обезопасить гостиницу от заселения гостей в обход кассы, следует предпринять следующие меры:

1. Оснащение каждого номера гостиничным электронным замком, который фиксирует все случаи открывания двери с указанием данных о владельце карты (его ФИО, или ФИО и должность, если он сотрудник гостиницы), а также времени и даты открывания замков.

2. Приобретение считывателя, который позволит получить информацию с электронных замков в гостинице, а также сверить их с фактом заселения гостей.

3. Установка камер видеонаблюдения, как в главном зале гостиницы, так и в коридорах.

4. Регламентация факта посещения номера персоналом. К примеру, горничная может войти в номер в течении одного или двух часов после выезда гостя (этого времени вполне достаточно для уборки), а в другое время вход в номер считается для нее несанкционированным. Такая же система должна быть применена и в отношении других сотрудников.

5. Контроль продаж, проводимый непосредственно владельцем гостиницы. Проверка может быть проведена как в установленное время, так и внезапно.

Тайный гость — скрытый клиент отеля. Чтобы заселить такого гостя без подозрений, обратите внимание на эти 3 критерия:

Тайный гость должен подходить под вашу ЦА. К тому же, он не должен быть напрямую связан с вами — используйте людей, которые не вызовут подозрений у сотрудников.

Оплата за наличные. Это необходимо, чтобы данные банковской карты тайного гостя не попали в систему.

Заселение не в пиковые часы, периоды. Планируйте визит тайного гостя в более расслабленные часы для отеля, когда в отеле есть свободные номера.

Тайный гость позволит не только обнаружить воровство в отеле, но и проверить качество работы сотрудников. Эксперт поделился кейсом, когда его тайный гость позволил выявить некомпетентность персонала и нежелание работать — гостей отказались заселять.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Каким образом может происходить воровство в гостинице?
2. Составьте ряд мер, противодействующих воровству в разных отделах гостиницы

Практическое занятие №8

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

8. Гостиничная услуга: понятие, сущность. Основные и дополнительные услуги средств размещения.

Гостиничная услуга — это организованное взаимодействие гостя и персонала гостиницы, непрерывно воздействующее на гостя в течение всей своей длительности. Этот продукт существует только в течение пребывания гостя, и в это время постоянно идет диалог между гостем и гостиницей, его невозможно запрограммировать или создать некий стандарт или алгоритм обслуживания. Следовательно, гостиничная услуга в каждом конкретном случае носит индивидуальный характер.

Стандартная классификация гостиничных услуг происходит в двух вариантах:

- основные и дополнительные услуги гостиницы;
- бесплатные и платные услуги в гостинице.

Основные услуги гостиничного бизнеса

Две основные услуги в отеле — это проживание и питание. При этом проживание (или более официальный термин, размещение) является определяющей услугой для отнесения предприятия к гостиничному бизнесу. Оформление прибытия в гостиницу и убытия из нее происходит круглосуточно. Помимо предоставления номера (места) для временного проживания, сюда же относятся и сопутствующие основные услуги отеля, такие как выдача и замена постельного белья, предоставление полотенец и средств личной гигиены, возможность пользования телевизором и другими приборами в номере, уборка

помещений. Все это включается в цену номера и предоставляется согласно заключенному договору.

Питание предоставляется столовыми, ресторанами, барами или кафе, работающими при гостинице либо в сотрудничестве с ней. Оказание гостиничных услуг питания может быть предоставлено также с доставкой в номер.

Дополнительные виды сервисных услуг, оказываемые в гостинице

Для привлечения клиентов часто оказывают и дополнительные услуги в гостинице, платные и бесплатные. Это могут быть развлекательные, бытовые, для семей, бизнес или VIP-услуги, в том числе часто в виде пакетов. Привлекательные дополнительные виды услуг, предоставляемых в гостиницах, способны заполнить сезоны низкого спроса, увеличить доход и улучшить имидж.

Наиболее распространены следующие дополнительные услуги:

- ремонт одежды и обуви, стирка и химчистка;
- парикмахерские услуги;
- пользование сауной, баней, бассейном;
- пользование бильярдной, спортивным залом и площадками;
- продажа печатной продукции, сувениров;
- доставка цветов и подарков;
- пользование камерой хранения или сейфом;
- прокат различного инвентаря, бытовых приборов;
- прокат автомобилей;
- вызов такси;
- продажа билетов на транспортные и развлекательные услуги;
- заказ мест в ресторанах города;
- организация экскурсий;
- заказ услуг переводчиков, гидов;
- аренда конференц-зала или других помещений.

Окончательный перечень предоставляемых услуг в гостинице определяет руководство, учитывая размер объекта, местоположение, целевую аудиторию и конкурентную ситуацию.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Что такое гостиничная услуга? В чем ее специфика?
2. Что такое основная и дополнительная услуга? Чем они отличаются?

Практическое занятие №9

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

9. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.

Существует определенный стандарт уборки номеров в отеле. Даже если горничная уверена, что гость отсутствует, она стучится в дверь и громко произносит название службы. Войдя в помещение, она приоткрывает дверь и ставит тележку с чистящими средствами около входа, чтобы было понятно — в данный момент идет уборка.

Комплектовать тележку тоже нужно по определенным правилам. По ее бокам закрепляются два мусорных мешка: один для грязного белья, другой для мусора из номеров. Горничные часто используют мешки разных цветов,

чтобы не ошибиться. В нижнем отсеке тележки — чистящие и моющие средства, а также другие необходимые материалы для уборки. Средний отсек предназначен для чистых халатов, полотенец, тапочек и постельного белья. В верхний отсек тележки, как правило, кладут канцелярию, косметические принадлежности, бутилированную воду.

Если номер состоит из нескольких комнат, уборка всегда начинается со спальни. Далее следуют гостиная, кабинет, прихожая, ванная комната и санузел.

В отдельную категорию входит уборка ресторанов, спа-центра, тренажерного зала, бассейна и других помещений на территории отеля, для которых предписаны свои правила.

Обслуживание номеров для VIP-гостей прописано в стандартах отеля. Основные принципы уборки остаются теми же, они лишь подстраиваются под привычки гостей. В отелях обычно есть перечень VIP-гостей, чтобы персонал четко понимал, какому из номеров нужно уделить особое внимание. Например, если концепцией отеля предусмотрен комплимент для гостя (корзина с фруктами или цветами, брендированные сладости), горничная должна проследить, чтобы всё это оказалось на столе в номере.

Перед началом персонал должен взять ключ от номера на стойке администратора. Важно, чтобы ключи хранились в надёжном месте, к ним не было доступа посторонних.

Следующий шаг — проверить тележку. Хорошая уборочная тележка должна быть лёгкой и при этом вместительной, с отдельными отсеками для проф. химии, принадлежностей для уборки.

Последовательность:

Залить сантехнику средствами для санузлов, чтобы грязь успела откиснуть к концу уборки.

Убрать мусор, разложить вещи из номера по своим местам.

Осмотреть номер на предмет поломок, сообщить о них администрации.

Оформить протокол забытых вещей, если таковые были найдены.

Сменить постельное белье.

Заправить кровать.

Обработка посуды, замена других предметов многоразового использования.

Мойка раковины, столешницы, зеркал отдельными тряпками из микрофибры.

Уборка ванной.

Уборка сантехники.

Замена туалетной бумаги, мыла, полотенец, одноразовой косметики, тапочек, других расходников.

Мойка полов в ванной.

Удаление загрязнений с зеркальной поверхности.

Уборка окон, подоконников, батарей, труднодоступных поверхностей.

Удаление пыли.

Сухая уборка пылесосом.

Мойка и дезинфекция полов.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Охарактеризуйте последовательность уборки номера? Поясните эту последовательность

Практическое занятие №10

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

10. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.

Важная роль в гостиничном предприятии отводится центральному холлу или, иначе, вестибюлю, фойе (англ. lobby). Обстановка, стиль, дизайн центрального холла формируют у гостя первое впечатление о гостинице. Первое позитивное впечатление – это залог успеха в дальнейшем. Современная гостиница не только предоставляет номера для проживания, но и является настоящим культурным центром. В последнее время для высококлассных гостиниц характерно наличие атриумов, внутренних двориков. Такие приемы в оформлении гостиничных зданий позволяют зрительно расширить внутреннее пространство отеля. Актуальным на сегодняшний день является функциональное зонирование площади гостиничного вестибюля. Площадь вестибюля, с одной стороны, является единым целым, с другой стороны, выделяются отдельные функциональные зоны, такие как: стойка Front Desk, зона отдыха в окружении растений, ресторан, кафе или бар.

С помощью всевозможных трансформирующихся перегородок, декоративных решеток, расстановки мебели можно в некоторой степени видоизменять пространство вестибюльной группы в зависимости от целей. Площади атриумов, внутренних двориков широко используют для проведения различных культурно-массовых мероприятий (показ мод, выставки картин, презентации и т.д.). Время уборки вестибюля следует выбирать в период его минимальной загруженности.

Центральный холл – это многофункциональное помещение, уборка которого затруднена практически постоянным присутствием в нем клиентов отеля. Как уже ранее говорилось, комплексную уборку такого сложного объекта следует производить в раннее утреннее или ночное время, чтобы уборка была по возможности незаметной для клиентов.

Итак, чтобы основательно и быстро убрать зону холла до появления в ней большого количества людей к 8–9 часам утра, можно порекомендовать распределить работу между горничными следующим образом.

Одна горничная – мытье пола во всем центральном холле. Чистоте твердых полов (полов с твердым покрытием) придают в гостинице очень большое значение. Помимо эстетической стороны, есть еще очень важная на то причина. Нередки случаи, когда клиенты предъявляют претензии, вызванные травмами, полученными в результате падений на полу отеля или с лестниц. Если гостиница не сможет доказать того, что уборочные работы проводятся своевременно и регулярно, то скорее всего страховки по лечению и реабилитации будут выплачены клиенту за счет средств отеля. В этой связи очень важно, чтобы гостиница всегда имела соответствующую документацию (журнал или другую форму) с записями о систематической уборке и контроле чистоты полов. Необходимо использовать предупреждающий знак "Осторожно скользкий пол".

Для мытья пола в холле используют моющее средство для ежедневной уборки и защиты полов с твердым покрытием.

Вторая горничная – удаление пыли и загрязнений с мебели и других поверхностей в холле, раскладывание печатной рекламной продукции на журнальные столики, мытье напольных и настольных пепельниц, полив цветов в холле, уборка от загрязнений кадок для растений.

Третья горничная – уборка зоны приема и размещения гостей. В данный объем работы входит, в первую очередь, уборка стойки Front Desk (удаление пыли, загрязнений) с внешней стороны. Затем горничная переходит к уборке рабочих мест сотрудников службы (удаление содержимого корзин для мусора, уборка пыли с рабочих столов и оргтехники). При уборке рабочих мест служащих горничной нужно быть крайне внимательной, стараться не касаться счетов, бланков и других рабочих документов во избежание их пропажи. Лучше, если персонал службы приема и размещения освобождает горничную от уборки в ящиках своих рабочих столов, шкафов для документов и проделывает эту работу самостоятельно. Далее этой же горничной требуется убрать административный блок (служебное помещение персонала службы приема и размещения (Back office)), включая кабинет или рабочее место руководителя службы. Завершается работа чисткой ковровых поверхностей всей зоны службы приема и размещения.

Четвертая горничная – уборка главного (центрального) входа в гостиницу, уборка помещений гардероба и камеры хранения. К уборке главного входа следует относиться очень ответственно. Это первое место, куда ступает нога посетителя отеля. Главный вход высокклассных отелей оборудован самораздвижными конструкциями дверей на фотоэлементах. Это, безусловно, очень удобно для гостей по сравнению с прежними обычными дверями и так называемыми вертушками. В плане уборки автоматически открывающиеся двери вызывают некоторые сложности. Чтобы тщательно протереть стеклянные поверхности дверей, необходимо на время отключить систему открывания дверей.

Тщательного ухода требуют напольные покрытия главного входа. Они должны быть красивыми, эффектными и безопасными. Используемое при входе в отель покрытие должно хорошо вписываться в окружающий интерьер и, по возможности, иметь логотип отеля. Напольные покрытия главного входа должны эффективно удалять грязь с обуви посетителей, чтобы значительно сокращать затраты на уборку помещений. Помимо этого они должны обладать антискользящим свойством. Горничные обязаны регулярно чистить напольные покрытия главного входа для того, чтобы они не потеряли эффективность и привлекательный внешний вид. К перечню заданий для данной горничной относится также уход за машинкой для чистки обуви; приведение в порядок различных вывесок и указателей, находящихся, как правило, в зоне главного входа. В холодное время года необходимо проконтролировать, нормально ли работает тепловая завеса главного входа. Следующим объектом для уборки являются помещения гардероба и камеры хранения. Здесь подлежат уборке полы, напольные стационарные вешалки, стеллажи в камере хранения.

Пятая горничная – уборка зоны ресторана, кафе, лобби- бара в центральном холле. В задачу этой горничной входит удаление пыли и загрязнений с мягких

частей мебели; удаление загрязнений и пятен со всевозможных перегородок, шкафчиков для столовых приборов, а также чистка ковровых поверхностей в данной зоне и во всем центральном холле.

Шестая горничная – контроль чистоты конференц-залов и их уборка (при необходимости). Уборка гостевых лифтов, лестниц; приведение в порядок телефонных аппаратов и телефонных кабин. Чистка металлических деталей (ручки, замки, элементы украшений) в холле специальной мастикой для восстановления их блеска. Уборка конференц-залов сводится к следующему: чистка ковровых поверхностей, мытье пепельниц, аккуратная расстановка мебели, удаление загрязнений со стен и дверей. В кабинках гостевых лифтов подлежат уборке все поверхности: деревянные, стеклянные, зеркальные, пластиковые, металлические и пр. Необходимо удалить загрязнения с панели для кнопок, не забыть пропылесосить ковровое покрытие в кабине лифта. К уборке гостевых лестниц следует отнестись с особым вниманием, так как это объект повышенной опасности. Покрытия лестниц должны быть антискользящими, чистота лестниц и перил должна быть безупречной. При уборке телефонных аппаратов и телефонных кабин от горничной требуется, чтобы она проконтролировала, работают ли телефоны, нет ли оголенных проводов. Так же как и в гостевых комнатах, трубку телефонного аппарата следует ежедневно дезинфицировать; следить за тем, чтобы шнур висел аккуратно, без узлов. Стекла, ручки телефонных будок должны быть идеальной чистоты. В телефонных будках высококласных отелей клиенты всегда могут воспользоваться блокнотом и ручкой. В их распоряжении имеется также телефонный справочник. Горничная должна следить за тем, чтобы такие предметы всегда находились в надлежащем виде.

Седьмая горничная – уборка общественных (гостевых) туалетов. Как можно быстрее (не более 1 часа) производя утреннюю комплексную уборку вестибюльной части гостиницы, горничным следует покинуть эту зону и перейти на другие объекты. Ими являются: оздоровительный центр, салон красоты, бизнес-центр. В этих зонах гости появляются, как правило, чуть позже, и у горничных есть в запасе около часа времени на уборку этих площадей.

Для текущей уборки вестибюльной зоны достаточно оставить одну горничную. В основном ее работа будет заключаться в регулярной уборке общественных (гостевых) туалетов в течение всей смены. Стандарты отдельных высококласных отелей предписывают осуществлять контроль чистоты и порядка в общественных туалетах (туалетах для клиентов) с периодичностью в 30 минут.

Горничная неукоснительно следует письменному составленному графику контроля чистоты и порядка в туалетах для клиентов. Сотрудники АХС делают персональные отметки об исполнении работ

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Какое количество горничных нужно для уборки служебных и общественных зон ?
2. Охарактеризуйте этапы уборки служебных и общественных зон?

Практическое занятие №11

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

11. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».

ВИП обслуживание — специальный пакет услуг, который предоставляется высококлассным отелям для самых требовательных и взыскательных гостей. Как правило, включает в себя следующие элементы:

Индивидуальный подход. Каждый гость, получающий VIP-обслуживание, получает персональный менеджер или консьерж-сервис, который будет решать любые проблемы и запросы.

Роскошные номера. Гости могут рассчитывать на наиболее роскошные и удобные номера, включая люксы и другие престижные варианты.

Персональное обслуживание. Предоставление услуги «персональный батлер», который будет следить за всеми потребностями гостей во время пребывания в отеле

Рестораны. Приватный столик с меню, разработанным лучшими шеф-поварами отеля, готовые предоставить наслаждение утонченной едой.

Эксклюзивные услуги. VIP-гости могут ожидать доступа к спа-салону, тренажерному залу, приватным пляжам, прокату автомобилей, а также более уникальным услугам, таким, как организация экскурсий и культурных мероприятий.

VIP обслуживание в гостинице подходит для случаев, когда клиенты:

Имеют высокий социальный статус или занимают важные должности.

Заслуживают особого внимания и роскоши во время своего отдыха или поездки.

Хотят получить особое обслуживание и удовлетворение всех своих потребностей в комфорте и удобстве.

Ждут высокого уровня личного обслуживания, включая персонального консьержа, личного повара, комфортные условия размещения.

Готовы заплатить высокую цену за особое обслуживание и роскошь.

Обслуживание предполагает особый подход к предоставлению услуг, которые включают индивидуальные предложения, учитывающие предпочтения и привычки каждого гостя.

Ключевым фактором успеха в обслуживании является высокое качество сервиса. Все работы должны выполняться в срок и предельно добросовестно. Недостаточное качество уборки, несвежие полотенца и грязная пепельница — мелочи, которые могут навсегда испортить впечатление о гостинице и стать причиной отказа от её услуг в будущем.

Важно, чтобы персонал встречал VIP-гостя с улыбкой, проявлял заботу и доброжелательность к нему. Гость не должен ощущать дискомфорт, важно, чтобы он был полностью удовлетворен сервисом, только в таком случае в следующий раз он захочет остановиться в этой гостинице. VIP-обслуживание может включать дополнительные услуги, такие как персональный консьерж, личный повар, индивидуальная экскурсия.

Стоимость сервиса, как правило, существенно выше, чем стандартного обслуживания, но это компенсируется роскошью и отличным качеством сервиса.

Таким образом, VIP-обслуживание в гостинице — это исключительный подход к обслуживанию гостей, который требует высокого качества сервиса,

доброжелательного отношения персонала и персональных предложений, учитывающих свойства каждого гостя.

Комплементы, небольшие подарки и сувениры — эффективный инструмент, который помогает проявить заботу, повысить лояльность гостей и вызвать у них положительные эмоции.

Комплемент (от латинского слова *complementum* — «дополнение», хотя в русском языке часто используется и написание «комплимент») даёт гостю понять, что его ждали, к приезду готовились, а это всегда создаёт приятное впечатление. Небольшие презенты можно дарить всем гостям или только в особых случаях.

Четыре основных повода, когда уместны небольшие знаки внимания.

Приветственный комплемент для всех гостей — может быть универсальным или зависеть от категории забронированного номера.

Комплемент-поощрение — за бронирование номера высокой категории.

«Событийный» комплемент — на день рождения, годовщину свадьбы, молодожёнам.

Комплемент, который должен сгладить неприятную ситуацию. Здесь тоже понадобятся несколько типов подарков в зависимости от масштаба произошедшего события и градуса напряжения гостя.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Кто такой VIP-гость? В чем заключается особенность его обслуживания?
2. Кому подходит VIP-обслуживание?
3. Что такое «комплимент»? Перечислите виды?

Итого за 5 семестр 11 практических занятий, завершающихся контрольной работой.

Практическое занятие №1

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж

1. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия

Виды презентаций

1. Презентация компании

Данный вид презентации нацелен на формирование у аудитории необходимого образа компании. Тут же мы можем подать информацию раскрывающую направление вида деятельности компании и реализуемые продукты.

2. Презентация продукта

Главная цель презентации товаров состоит в самой демонстрации товара, который необходимо вывести на рынок и сформировать потребность в покупке.

3. Индивидуальная презентация продукта

Индивидуальная презентация рассчитана на одного или нескольких человек с целью информирования их о полезности продукта.

4. Презентация-демонстрация образцов

Данный вид презентации ориентирован на широкую аудиторию людей, не знакомых с продуктом.

Цель – познакомить слушателей с товаром демонстрируя образцы продукта. Такой вид презентации зачастую происходит после проведения индивидуальной презентации, то есть клиент желает познакомиться с образцами уже лично.

5. Презентация услуги

Чаще всего такой вид презентации нацелен на привлечение внимания к услуге, а также для того, чтобы вызвать желание воспользоваться предлагаемыми возможностями услуги.

Обычно на таких презентациях спикер активно рассказывает о предоставляемой услуге и раскрывает её преимущества для участников презентации. Чаще всего по окончании презентации организаторы нацелены закрыть сделку, т.е. подвести к покупке или заключению договора.

План

Перед проведением презентации мы должны понимать по какому плану будем действовать, преподнести информацию, чтобы она усвоилась наиболее легко у слушателей и принесла наибольшую эффективность.

План презентации мы можем разделить на несколько направлений. Рассмотрим подробнее каждое из этих направлений.

Продумываем план проведения презентации:

- как мы будем вести работу по привлечению внимания аудитории;
- с чего начнем презентацию;
- что будет в основной части нашей презентации;
- какова будет заключительная часть презентации.

Основная часть презентации

Здесь нужно очень подробно расписать содержание презентации – что и за чем следует.

Формат презентации

Формат презентации должен быть изначально выбран какой-то один. Формат определяется задачей презентации и целевой аудиторией участников.

Техническая организация презентации

Сюда можно отнести всю внешнюю атрибутику: звуковое и световое оснащение, декорирование помещения, необходимые инструменты для проведения презентации (флипчарт, доска, маркеры, ноутбук). Также не стоит забывать про раздаточные материалы участникам презентации.

Управление процессом презентации

Управление процессом презентации состоит в том, чтобы принять аудиторию и помочь ей подготовиться к участию в презентации, а также оказывать всяческую поддержку во время презентации и по её окончании. Здесь же нужно проконтролировать работу подрядчиков по организации презентации.

Успешная организация презентации состоит из соблюдения всех требований к проведению презентации. Обеспечив должный уровень качества презентации, организаторы смогут достичь поставленных целей.

Структура

Все выступления спикеров на презентации строятся по единому плану:

1. вступление,
2. основная часть,
3. кульминация

4. заключение.

Вступление

Задача вступления – заинтересовать аудиторию темой. Для начала нужно наладить контакт, для чего отлично подойдут разнообразные виды взаимодействия лично со слушателями, шутки. Чтобы поднять интерес аудитории, можно рассказать о своем практическом опыте, реальных случаях из практики.

Основная часть

Основная часть – это цепочка рассуждений с аргументами, которые доказывают ваш изначальный тезис. Например, что товар решает проблему или что научный вывод верен, который строится из нескольких этапов:

Тезис – краткая формулировка того, что нужно доказать.

Доказательство: аргумент 1, аргумент 2 и так далее.

Выводы по тезису.

В презентации может быть так, что нужно доказывать не один, а целый ряд тезисов, которые в свою очередь будут доказывать другой тезис более высокого уровня.

Например, необходимо доказать, что некая компания «N» самая лучшая. Для того, чтобы это сделать, нужно сначала обосновать, что фирма действительно надежная, профессиональная с продуктом отличного качества и низкими ценами. После чего подвести к тому, что эти качества и являются доказательством главного тезиса – первенства организации на рынке.

Кульминация

Задача кульминации – сделать главное предложение аудитории. Если презентация является продающей, то необходимо подтолкнуть слушателей к покупке, сделке, сотрудничеству. Если презентация является информационной, то нужно указать, какие действия должны следовать из вывода доклада.

Заключение

Задача заключения – напомнить слушателям всю предшествующую логику повествования, еще раз подтолкнуть ее к действию, подвести итоги. Здесь не нужно пытаться пересказать повторно выступление. Необходимо сделать все максимально кратко, в нескольких предложениях.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Охарактеризуйте этапы подготовки презентации гостиничных услуг?
2. Для чего необходимо презентовать гостиничные услуги?

Практическое занятие №2

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

2. Формирование пакетов услуг гостиницы

В условиях высокой конкуренции отели сражаются за внимание и выбор гостя.

Пакетное предложение — это набор услуг по специальной цене для определенной целевой аудитории. Пакеты чаще всего включают в себя не только проживание, но и дополнительные услуги: трансферы, экскурсии, спа-процедуры, ужины в ресторанах и многое другое.

Главная цель таких спецпредложений — предоставить клиенту бóльшую ценность, чем при стандартном бронировании. Так пакетные предложения не только увеличивают привлекательность гостиницы, но и могут значительно повысить уровень лояльности гостей и прибыль отеля.

Из чего состоит пакетное предложение

Цель пакетного предложения — создать добавленную стоимость для гостей, что делает проживание более удобным, интересным и выгодным. Вот основные элементы, из которых может состоять пакетное предложение:

1. Проживание. Основа любого пакета — это, конечно, проживание в гостинице. Это может быть стандартный номер, люкс или апартаменты.

2. Питание. Включение в пакет завтраков, обедов или ужинов. Иногда предлагаются специальные кулинарные впечатления, например, ужин от шеф-повара или местные гастрономические деликатесы.

3. Транспортные услуги. Трансферы из аэропорта или ж/д вокзала, аренда автомобиля или предоставление велосипедов для прогулок по окрестностям.

4. Допуслуги и развлечения. Это могут быть спа-процедуры, билеты в театр, экскурсии или доступ к закрытым мероприятиям.

5. Специальные мероприятия. Участие в мастер-классах, тематических вечерах, культурных или образовательных программах.

6. Сувениры и подарки. Эксклюзивные подарки, такие как местные сувениры, предметы роскоши или предложения от брендов-партнеров.

7. Эксклюзивный доступ. Доступ к закрытым или VIP-зонам, личный консьерж, ранний заезд и поздний выезд.

8. Индивидуальный сервис. Персонализированные услуги, например, настройка номера согласно предпочтениям гостя или личный гид.

Создание эффективного пакетного предложения требует тщательного анализа целевой аудитории и понимания того, какие именно услуги будут наиболее востребованы у определенной категории гостей.

Пять действий для формирования пакетного предложения:

1. Провести CustDev — выделить ЦА и понять ее потребности

Чтобы разработать пакетное предложение, важно четко понимать, кто ваша целевая аудитория и что она хочет. Это — первый и, самый важный этап в работе над спецпредложением.

2. Определить состав пакетного предложения

На основе анализа целевой аудитории выберите, какие услуги и продукты будут включены в пакет. Определите, какие сочетания услуг могут привлечь клиентов и создать для них интересное предложение. Лучший вариант — спросить своих гостей.

3. Рассчитать цену спецпредложения

Цена — первое, на что смотрят гости при выборе отеля. При разработке ценовой стратегии важно найти баланс: предложение должно быть выгодно и для гостя, и для отеля. Разработайте ценовую стратегию так, чтобы она была конкурентоспособной, но при этом покрыла стоимость всех включенных услуг и обеспечила прибыль отеля.

4. Найти партнеров

Организация досуга — важная часть при разработке спецпредложения. Гостям важно знать, чем они смогут заняться во время пребывания в отеле. В идеале можно построить готовые маршруты или продумать развлечения на каждый день.

Сотрудничайте с местными аттракционами, ресторанами, музеями, театрами, турагентствами и другими бизнесами, чтобы включить их предложения в ваши пакеты и взаимно продвигать друг друга.

5. Упаковать пакетное предложение

На этом этапе важно собрать предложение воедино — продумать дизайн, сделать фотографии, написать тексты с точки зрения выгоды для гостя. Важно, чтобы гости могли прочитать все условия пакетного предложения на одной странице, а потом сразу перейти к бронированию.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Что такое пакет услуг?
2. Как сформировать пакет услуг?

Практическое занятие №3

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж

3. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие

Клиентоориентированность в гостиничном бизнесе позволяет получить ряд важных преимуществ:

Повысить лояльность гостей. Если клиенты уверены, что к их пожеланиям и потребностям относятся с уважением и пониманием, с большей долей вероятности они снова выберут эту гостиницу, будут рекомендовать родным и знакомым, как следствие, база постоянных клиентов будет расти.

Повысить репутацию. Хорошие отзывы и рекомендации оставляют гости, которые удовлетворены качеством полученных услуг. Благодаря положительной репутации значительно повышается привлекательность гостиницы для новых гостей.

Снизить затраты на привлечение новых клиентов. Довольные гости сами приводят новых клиентов, рекомендуя услуги гостиницы друзьям и знакомым, оставляя положительные отзывы.

Повысить прибыль. Если клиент удовлетворен уровнем сервиса, который предоставляет гостиница, вероятность того, что он вернется снова и будет пользоваться услугами чаще значительно повышается.

Как повысить лояльность клиентов в гостиничном бизнесе?

Клиентоориентированная гостиница на первое место ставит потребности и интересы гостей, чтобы не только максимально удовлетворить ожидания, но и превзойти их. Для повышения лояльности необходимо:

Постоянно изучать пожелания гостей. Возможно изменение потребностей и интересов целевой аудитории, поэтому важно постоянно отслеживать вкусы гостей, их ожидания и возникающие проблемы. Если поставить себя на место клиента, можно выявить существующие сложности для своевременной адаптации и предложения необходимых гостям услуг.

Превзойти клиентские ожидания. Должна использоваться любая возможность, чтобы гость был приятно удивлен, к примеру, делать небольшие подарки при заселении или заказе определенных услуг.

Совершенствовать сайт. Для этого необходимо улучшать интерфейс, добавлять необходимые функции для максимально комфортного пользования сайтом гостиницы.

Вовлекать и мотивировать персонал. Чтобы повысить доверие и лояльность сотрудников к руководству гостиницы необходимо открытое общение, регулярная обратная связь, проводить обучение, поощрять инициативность. Лояльные сотрудники будут выкладываться максимально, чтобы гостиница развивалась и улучшалась.

Не менее важно обучать персонал вежливому и внимательному отношению к потребностям гостей, без чего невозможен клиентоориентированный бизнес.

Для привлечения и удержания клиентов в гостиничной индустрии и роста доходности клиентоориентированность является эффективным инструментом, который должен не только постоянно повышать качество своих услуг, но и максимально удовлетворять потребности гостей. Именно такой подход позволит конкурировать на рынке другими компаниями.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Что такое клиентоориентированность?
2. Как сформировать и развить в сотруднике клиентоориентированность?

Практическое занятие №4

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж

4. Формирование программ лояльности клиентов

Программа лояльности в отеле – musthave современных отелей и гостиниц, которые работают на свободном конкурентном рынке. Это такая система поощрения гостей, которая позволяет увеличивать лояльность и провоцирует гостей останавливаться именно в вашем отеле, а не в другом за счет более выгодного предложения. Таким образом, формируется база постоянных клиентов. А, как известно, удержать старого клиента дешевле, чем привлечь нового. Программа лояльности отеля выгодна и отельеру, и клиенту — гость получает бонусы, а отельер больше бронирований. Ведь получив бонус, скидку, услугу, клиент в следующий раз остановится, скорее всего, у вас, а не в соседнем отеле.

Если выбрать оптимальный тип программы и грамотно внедрить ее, то можно получить ряд преимуществ и окупить расходы на ее внедрение.

Преимущества программы лояльности:

Удержание туристов, которые оставляют в отеле наибольшее количество денег.

Стимуляция к покупкам туристов, которые обычно тратят на отпуск не так много денег.

Сбор базы контактов для рассылки и последующей работы над анализом целевой аудитории.

Построение коммуникаций с клиентами, формирование доверительного отношения.

Повышение лояльности к конкретному отелю.

Экономия средств на маркетинг. Ведь отправить новое предложение уже прогретым клиентам гораздо дешевле, чем запускать рекламную кампанию на холодную аудиторию.

Изучение целевой аудитории и подбор более точных маркетинговых инструментов.

Формирование так называемых «последователей», «адвокатов бренда» — довольных клиентов, которые будут восторженно рассказывать о вашем отеле как знакомым, так и на просторах интернета.

Увеличение продаж, увеличение заполняемости, выполнение ключевых показателей эффективности. По исследованиям Bain&Company даже 5% удержание клиента может увеличить прибыль до 95%.

Виды программ лояльности в отеле

Для отеля можно использовать одну из трех систем:

Скидки. Самая простая для понимания и самая распространенная. Заключается в том, что отель делает своему постояльцу скидку в зависимости от того, сколько он провел времени в отеле или сколько денег потратил. К примеру, скидка 10% при бронировании от 7 ночей, скидка 20% при бронировании от 2 недель.

Бальная система. В этом случае гостю начисляются баллы. Гость может потратить их на следующее бронирование или на какие-либо дополнительные услуги отеля.

Бесплатная услуга или подарок. Поощрять клиентов можно, к примеру, по какому-либо поводу (день рождения, молодожены), за долгое проживание или за новый заезд.

Самое важное — сделать правильный расчет, а не просто так раздавать скидки, баллы или бонусы. Главное условие: что бы вы ни выбрали, оно не должно съедать маржу полностью, потому что в этом случае использование программы лояльности будет нерациональным.

Формула программы лояльности следующая: польза + выгода + радость.

Внедрив программу лояльности, не забудьте рассказать о ней потенциальным гостям через используемые вами каналы: социальные сети, сайт, рассылка и т.п.

Формирование базы покупателей для использования системы лояльности

Для того чтобы вести учет покупателей, в том числе и для внедрения системы лояльности, используется обычно одна из подходящих PMS-систем (системы автоматизации гостиниц). Она в значительной степени упрощает анализ данных, сокращает время на рассылки и группировки клиентов, экономит средства, поскольку работает в полуавтоматическом режиме.

Большинство PMS и CRM-систем позволяют легко настраивать программу лояльности и управлять ей, анализировать данные и даже формировать отчеты по запущенной программе лояльности. CRM-система фиксирует данные об истории покупок, отслеживает изменения, анализирует в зависимости от сегмента, помогает дифференцировать клиентов для последующей работы с системой лояльности. К примеру, можно проследить за активностью клиента, который часто посещал отель, но уже давно не был, и напомнить ему о специальных

условиях для него. Можно поощрить и небольшой скидкой клиентов с более низкой активностью. Рассылка на теплую аудиторию с конкретными болями в среднем на 10-15% эффективнее, чем рассылка на холодную аудиторию. CRM-система позволяет сегментировать клиентов и подобрать сегмент под конкретную задачу. Это сокращает время и денежные средства. Полезный инструмент для работы с программой лояльности.

Часто CRM или модуль управления программой лояльности отеля уже вшиты в систему бронирования, что существенно упрощает бизнес-процессы и позволяет вам, как владельцу, сокращать издержки и затрачиваемое время

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Что такое программа лояльности? Перечислите плюсы и минусы?
2. Как сформировать программу лояльности?

Практическое занятие №5

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж

5. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков.

Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования

Служба бронирования выполняет не только бронирование номеров, но и производит аннуляцию заказов на бронирование. При полной аннуляции бронирования заполняется бланк "Отмена бронирования".

Все операции по бронированию, изменениям, отменам должны быть письменно зафиксированы и внесены в компьютерную программу. Для удобства в работе бланки "Новое резервирование", "Изменение", "Отмена бронирования" имеют разный цвет.

Аннуляция негарантированного бронирования. Сотрудник отдела бронирования должен запросить имя гостя, адрес, количество забронированных номеров, дату заезда и выезда, а также номер подтверждения, если таковой существует. Эта информация помогает правильно осуществлять аннуляцию бронирования. После того как была произведена аннуляция бронирования, сотрудник отдела бронирования называет гостю номер аннуляции заказа и спрашивает, будет ли гость осуществлять какое-либо другое бронирование. Сотрудник должен удостовериться, что заказ на бронирование отменен и создан документ аннуляции бронирования с соответствующим номером.

Аннуляция гарантированного бронирования. Большинство компаний международных платежных систем, выдающих кредитные карты, позволяют взимать штрафы в случае неприбытия гостя только при том условии, если отель выдает особый номер аннуляции. При заблаговременной аннуляции бронирования гостем, во избежание недоразумений, особенно финансовых, сотрудники отдела бронирования должны руководствоваться установленными правилами аннуляции гарантированного бронирования по кредитной карте. Они выглядят таким образом.

1. Запрашивается информация о бронировании номера, которая включает имя гостя, его адрес, количество забронированных номеров, даты заезда и выезда, номер бронирования. В процессе отмены бронирования гостю также сообщается номер аннуляции. Сотрудник отдела бронирования должен объяснить клиенту,

что номер аннуляции должен быть сохранен как гарантия своевременной аннуляции бронирования в случае возникновения каких-либо финансовых претензий со стороны отеля.

Номер аннуляции состоит из даты, инициалов и кода сотрудника, осуществляющего аннуляцию.

2. Отмечается, что бронирование номера аннулировано, документу присваивается соответствующий номер аннуляции, а также проставляется ее дата. Если аннуляция производится не самим гостем, а по его просьбе, то проставляется имя того, кто производит аннуляцию.

3. Номер аннуляции бронирования вносится в общую ведомость.

4. Все сведения по данной аннуляции вносятся в базу данных компьютера отеля для статистики, анализа и дальнейшей выработки политики отеля в плане резервирования номеров. В автоматизированных отелях эта информация сохраняется в памяти компьютера до следующего возможного приезда гостя.

Действия по отмене бронирования, сделанного по предоплате, в разных отелях могут отличаться. Предоплата должна быть возвращена гостю после процесса аннуляции бронирования. Возможно письменное подтверждение аннуляции, высылаемое отелем в адрес клиента, турагентства или компании.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Как правильно заполнять бланки при бронировании?
2. Что такое бланк неявки? Охарактеризуйте алгоритм его заполнения?

Практическое занятие №6

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж

6. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.

В организации и эффективном управлении деятельностью отеля важное значение имеют маркетинговые исследования построены на учете количества нереализованных номеров (мест), что дает возможность прогнозировать доходы от их бронирования. Отчет по бронированию состоит из:

- отчет о сделке, то есть указывается информация о ежедневном бронировании, а именно количество забронированных номеров, изменения в сроках, отмена бронирования, возможны изменения в количестве занятых номеров, неприбывших клиентах и проч.;
- отчеты по отказам, которые содержат информацию о количестве отказов клиентам по причине занятых номеров по предварительному заказу;
- отчет по прогнозированию доходов. В отчете представляется расчет возможного дохода от бронирования с указанием суммы, полученной путем умножения забронированных номеров на их стоимость.

В отчетах по бронированию указывается информация о количестве лиц, поселенных в номере, источник бронирования, количество неприбывших клиентов, количество продленных визитов и досрочных отъездов, согласованных с отелем.

Запрос на резервирование. Модуль резервирования компьютерной системы управления отелем позволяет сотрудникам быстро и четко отвечать на

телефонные звонки с заявками на размещение. Модуль значительно сокращает бумажную работу, необходимость физической обработки информации и другие канцелярские процедуры. Это дает возможность сотрудникам уделять больше персонального внимания позвонившим и для продвижения различных услуг, предлагаемых отелем. Доступ к информации намного ускоряется, а многие процедуры, связанные с обработкой заявок, модификацией информации и получением подтверждений - упрощаются.

Первоначальная процедура составления запроса создает запись о резервировании, которая является началом отельного цикла гостя. Запись о резервировании идентифицирует гостя и его нужды до того, как он прибудет в отель, и позволяет отелю персонифицировать сервис и оптимизировать график работы персонала. Кроме того, Модуль резервирования может составлять отчеты, необходимые для менеджеров. Ниже перечислены наиболее типичные функции, присваиваемые модулю резервирования. К этим функциям относятся:

- запросы на резервирование;
- обоснование готовности номеров к сдаче;
- создание записей о резервировании;
- подтверждение резервирований;
- поддержание записей о резервировании;
- создание отчетов.

Заявка на резервирование может быть получена лично, по телефону, по почте или через интерфейс внешней системы резервирования. Вне зависимости от происхождения, заявка на резервирование переформулируется работником службы бронирования в запрос на резервирование. Этот запрос обычно содержит следующую информацию:

- дата прибытия;
- тип и количество требующихся комнат;
- количество ночей;
- код расценки номера (стандартный, специальный, пакет услуг и т. д.);
- количество человек в номере.

Сотрудник, принимающий резервирование, вводит эти данные в компьютер в соответствии с четко определенной процедурой запроса. Одновременность обработки данных позволяет достичь совместимости с реальным временем. Это означает, что сотрудник, принимающий заявку, получает необходимую информацию от системы для того, чтобы ответить на заявку позвонившего клиента в течение телефонного разговора. Во многих модулях резервирования совместимость с реальным временем создана для того, чтобы обеспечить быстрый ответ (в пределах пяти секунд) и, таким образом, дать возможность сотруднику отредактировать, изменить или улучшить запрос, пока позвонивший еще может дать свои комментарии. Как только запрос согласован с данными о номерах, доступных к продаже, PMS (property management system - система управления гостиничным предприятием) записывает и блокирует этот номер, исключая его из файла номеров, доступных к продаже.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Что такое отчет по бронированию? Охарактеризуйте этапы его создания?
2. Что такое отчет по аннуляции? Охарактеризуйте этапы его создания?

Практическое занятие №7

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж

7. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.

Загрузка фонда, или Оссирансу, демонстрирует среднюю заполняемость отеля за определенный период. Как и другие показатели в отельной аналитике, загрузка не сообщает напрямую о количестве продаж. Она показывает некую условную цифру, которая «работает» в динамике или сравнении.

Допустим, в отеле «Незабудка» загрузка за неделю составила 62%. Это вовсе не значит, что каждый день этой недели было продано 62 номера из 100. Но можно точно сказать, что в этом показателе учтены и успешные дни (когда было продано 90 номеров из 100), и дни простоя (когда с трудом продали 45).

Сама по себе эта цифра не скажет ни об успехе, ни о поражении. Трудно судить, хорошо или плохо для «Незабудки» получить 62% загрузки за неделю. Нужен контекст: например, понедельная загрузка на протяжении нескольких месяцев. Или сравнение загрузки в новогодние каникулы за несколько лет.

Есть несколько случаев, когда отельеру необходимо знать загрузку номерного фонда:

Для высчитывания одного из самых важных показателей в отельном бизнесе — RevPAR, или выручки номерного фонда в пересчете на один номер. По нему оценивают эффективность всего отельного менеджмента, в том числе для принятия решения об инвестициях.

Для планирования работы отдела продаж — чтобы выстроить стратегию продвижения в определенных сегментах, которые приносят загрузку. То есть оценить, откуда приходит меньше гостей, откуда — больше, и развивать нужное направление.

Формула загрузки отеля

Загрузка отеля = Количество проданных номеров / Количество доступных номеров * 100%.

Соотношение занятых номеров к общему количеству номеров в отеле принято отражать в процентах.

Загрузка всегда подсчитывается за определенный период — день, неделю, месяц или сезон. Важно, чтобы обе цифры в формуле брались именно за этот период. Например, часто забывают о закрытых на ремонт номерах, а ведь они в этот период недоступны!

Например, нам нужна загрузка за прошлый месяц в отеле «Незабудка». Из данных Контур.Отеля нам известно, что за месяц было занято 1950 номеро-ночей.

Всего в отеле 100 номеров: $100 * 31 = 3100$. Но из них 5 были на ремонте в течение недели: $5 * 7 = 35$ номеро-ночей. Значит, за месяц доступно было $3100 - 35 = 3065$ номеро-ночей.

Подставим в формулу:

Загрузка «Незабудки» за месяц = $1950 / 3065 * 100 = 63,6\%$.

И так для каждого интересующего вас периода. А чтобы избежать расчетов вручную (и возможных ошибок, ведь все мы люди), удобнее всего перепоручить

это Контур.Отелю. Зная, как часто отельерам приходится вычислять загрузку, мы сделали специальную страницу для отчета по загрузке.

Достаточно указать диапазон дат на этой странице — и Контур.Отель мгновенно сгенерирует отчет по загрузке отеля в этот период. Вы увидите цифру в процентах сразу же, а также сможете скачать файл в формате `xlsx` или напечатать его. Внутри отчета можно посмотреть загрузку по двум параметрам:

по всему отелю или по отдельным категориям номеров;

по дням, неделям или месяцам внутри выбранного периода.

Информация представлена в виде лаконичной диаграммы: настраивая условия по вашему желанию, вы можете посмотреть колебания загрузки в наглядном виде. И всё это буквально за пару кликов, без сложных вычислений и поисков данных.

Что влияет на загрузку номерного фонда?

Сезон

В высокий сезон резко растут продажи, а количество проданных номеров напрямую влияет на загрузку. И если недельные показатели в высокий сезон вплотную приблизились к 100%, тогда как низкий сезон не может похвастаться подобным, то, возможно, пришло время разделить тарифы по сезонности.

Проведение крупных мероприятий поблизости

Спонсором пика на диаграмме в отчете по загрузке может быть крупное событие, которое проводится в том же городе. Отраслевая выставка, интересный фестиваль, большой концерт или всероссийская конференция «привозят» людей в отели и повышают загрузку.

Количество доступных номеров

Этот фактор часто сбрасывают со счетов. А ведь часто отель может быть на ремонте или не сдаваться по другой причине. В этом случае даже при том же объеме продаж, что и всегда, загрузка будет неумолимо расти, ведь уменьшится общее количество доступных номеро-ночей в отеле.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Что такое загрузка номерного фонда в отеле? Как просчитать загрузку номерного фонда?
2. Создайте график заезда гостей на один день.

Практическое занятие №8

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж

8. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.

В обязанности администратора входит прием и регистрация гостей, контроль за исполнением просьб постояльцев, информирование других служб отеля о прибывших и убывших. Поскольку отель небольшой, то также выполняет функции кассира, рассчитываясь с клиентами. Он также принимает телефонные звонки и регистрирует бронирование номера по телефону. Ставший популярным в последнее время способ заказа номеров гостиниц через Интернет добавляет работы администратору. Администратор службы приема и размещения также ответственен за отправку факсов о подтверждении бронирования.

Служба бронирования выполняет следующие функции:

- прием заявок на гостиничные места и их обработка;
- подготовка необходимых документации: графиков заезда на каждый день (неделю, месяц, квартал, год), карты движения номерного фонда.

Как правило, более половины всех клиентов гостиниц перед приездом предварительно бронируют номера. Процедура бронирования осуществляется по телефону, через коммерческих представителей гостиницы (турагентов и туроператоров), по почте, телексу, факсу, электронной почте, с помощью глобальных систем бронирования (GDS).

Одна из функций службы приема - ведение картотеки гостей. На каждого гостя после его пребывания в гостинице заполняется специальная карточка, в которой содержится информация, собранная со всех служб гостиницы, имевших с гостем контакт. При повторном его приезде эта информация дает возможность персоналу значительно повысить качество обслуживания, позволяет во многом превосходить предпочтения и пожелания гостя. Подобная работа очень важна для целей приобретения постоянных клиентов и является дополнительной рекламой гостиницы. На современных гостиничных предприятиях эту работу выполняют с помощью компьютерной техники, позволяющей создать обширный банк данных о клиентах.

Подтверждение письменных заявок, полученных по факсу, e-mail, с помощью он-лайн бронирования с сайта отеля или лично от представителя фирмы, осуществляется в течение рабочего времени службы бронирования, и не позднее 24 часов с момента получения заявки.

Заявка должна содержать следующие сведения:

- дата и время прибытия
- дата и время отъезда
- категория номера (или стоимость номера в сутки)
- количество номеров (мест)
- ФИО гостей
- наименование организации, адрес, телефон, факс, e-mail — для юридических лиц
- банковские реквизиты - в случае безналичного расчета
- ФИО контактного лица, его телефон, e-mail
- дополнительные пожелания

Иностранный гражданин для размещения в гостинице должен иметь национальный загранпаспорт и визу.

В России с 1 ноября 2002 года иностранным гражданам при пересечении границы предлагают заполнить миграционную карту, в которой делаются все отметки о передвижении этих граждан по территории России. Без миграционной карты регистрация в гостинице невозможна.

Загранпаспорта иностранных туристов на территории России подлежат регистрации в трёхдневный срок по месту их первоначального пребывания.

Отметку о регистрации пребывания в России делают на обратной стороне листа национального паспорта туриста, на котором клеена виза, в первом пункте пребывания и на весь срок.

Паспорт и виза, взятые для регистрации, должны быть возвращены гостю в течение 24 часов. Взамен выдаётся расписка.

При расселении иностранных туристов следует учитывать их национальные особенности и традиции.

Гостиница присваивает счету гостя уникальный шифр. В компьютеризованном отеле этот шифр счета присваивают во время заселения. Шифр присваивается раньше в случае оплаты авансом. Шифр передается в автоматизированную картотеку только когда известны номер комнаты и имя гостя. Обычно процедура регистрации осуществляется быстро. Гость указывает в регистрационной карте свой адрес, имя, подписывает ее, а портье указывает даты прибытия и отъезда, номер, цену и свой персональный код. Однако, даже учитывая, что руководители стремятся ускорить этот процесс, в регистрационных картах указывается много дополнительной информации. Во время регистрации одновременно происходит множество событий: проверяется наличие брони; гость приветствуется; определяются или переоцениваются потребности гостя; проводится небольшая беседа; портье предлагает гостю дополнительные услуги; проверяется личность гостя, уточняется правильная запись имени и адреса; согласуется ожидаемая дата отъезда; заполняется регистрационная карта; проверяется кредитная карточка.

К документам строгой независимости относятся следующие формы:

Анкета (форма 1-Г). Заполняется гостем, прибывшим в команду, на конференции, конференции.

Журнал регистрации иностранных граждан (форма 2-Г). Выполняется дежурным администратором или работником бюро по обслуживанию паспорта и визы.

Счет (формы 3-Г и 3-Гм). Выполняется при оформлении оплаты брони, проживания, а также за дополнительные платные услуги, при отсутствии специальных талантов.

Карта гостей (форма 4-Г). Дает оселившемуся право на получение выключателя номера и внеочередное обслуживание на предприятиях общественного питания, бытового обслуживания и связи, находящихся в гостинице.

Кассовый отчет (форма 5-Г). Составляется в двух экземплярах работником, выполняющим расчеты в провинции. Первый экземпляр вместе со счетами (форма 3-Г) или контрольной кассовой лентой (при механизированном расчете) ежедневно сдается в бухгалтерию, второй ведется у подотчетного лица.

Расчеты оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету (форма 7-Г). Ведется дежурным администратором или портье в 2-х экземплярах. Окончательный итог подводится после выезда местных властей и выступлений к главе государства, предъявляя предприятию организацию.

Квитанция на возврат денег (форма 8-Г). Выполняется при оформлении возврата денег в страну, досрочно выезжающую из гостиницы. Вы получаете работника гостиницы в одном экземпляре. Сдается в бухгалтерию вместе с «Кассовым отчетом» (форма N 5-Г).

Акт о порче ущерба гостинице (форма 9-Г). Акт складывается работниками гостиницы в трех экземплярах: первый фактор в бухгалтерию, второй -

материально-ответственному лицу, в подотчете которого находится имущество гостиницы, третий выдается на руки плательщику.

Заявка на бронирование мест (форма 10-Г). Заявка осуществляется предприятиями (организациями).

Автостоянка (форма 11-Г). Составление осуществляется на автостоянках гостиничного комплекса при приеме и выдаче автотранспортом, оформляется в 2-х случаях: 1-й сдается в бухгалтерию, 2-й выдается на руки плательщику. составление бланка строгой республики.

Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг (форма 12-Г). Вы подписываетесь на дополнительные услуги, предоставляемые гостиницы (заказ билетов в аэропорт, оплата услуг переводчика, доставка чая, кофе по направлению к нему).

Квитанция по приему вещей в камеру хранения (форма 13-Г). Вы назначаете дежурным администратором, в двух экземплярах один подается гостю, второй остается в службе приема и размещения.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Перечислите и охарактеризуйте виды документации в деятельности службы бронирования?

Практическое занятие №9

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж

9. Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.

Автоматизация гостиницы — это сокращение ручных рутинных обязанностей персонала гостиницы, которые неизбежно влекут за собой последствия «человеческого фактора» — ошибки, путаницу, недопонимание. Любой гостиничный бизнес, который переходит с уровня семейного отеля на 5 номеров на уровень «бизнес-управления» рано или поздно сталкивается с необходимостью автоматизации. И прежде всего это система управления гостиницей (она же «шахматка», она же PMS).

PMS-система позволяет автоматизировать бизнес-процессы гостиниц и отелей, и избежать потенциальных ошибок сотрудников. Система управления позволяет контролировать работу всего отеля:

- управлять номерным фондом
- избежать овербукинга
- контролировать доступы в номера
- управлять ценами в зависимости от загрузки и сезонности
- контролировать переселение гостей из номера в номер
- эффективно управлять службой горничных

PMS включает в себя большое число данных, обработать которые нужно в короткие сроки, поэтому удобству и простоте уделяется главное внимание. Основным элементом PMS — таблица бронирования номеров, или, как её называют сотрудники отеля — «шахматка». В столбцах указаны календарные дни или часы,

в строках – номера, отсортированные по категориям. Ячейки таблицы заполняются различными цветами, которые обозначают статус номера. Например, в Bnovo PMS можно ставить статусы: номер забронирован, свободен, заселен, клиент выехал, ремонт и т.п.

Возможности системы автоматизации гостиниц

PMS-система имеет ряд возможностей:

Работа с гостями и бронированием

Подготовка отчетов, усовершенствование рабочих процессов

Можно оперативно просматривать зарезервированные и свободные номера, а также [избежать овербукинга](#)

Печать чеков в автоматическом режиме

Автоматизация бухгалтерского учета

Быстрая выдача электронного ключа

Оформление [скидки постоянным клиентам](#)

Закрытие номеров на обслуживание или ремонт

Контроль [заселения и выселения гостей](#)

Преимущества PMS-системы

Убедиться в преимуществах системы PMS можно на примере отеля, который работает без системы, и отеля, где внедрена система управления.

При развитии бизнеса растет численность работников, число номеров и объем обязанностей. Зачастую администратор самостоятельно не успевает сделать всю работу, что приводит к возникновению проблем с качеством обслуживания клиентов, распределением обязанностей и расчетом доходов. Конечно, учет можно попытаться организовать в электронном виде посредством Excel, или даже в бумажном виде, но это может подойти только маленьким отелям до 5 номеров, где управляют, например, члены семьи. При большем количестве номеров и сотрудников невозможно уследить за бронями, отменами, категориями, завтраками и прочими нюансами. Качество обслуживания падает, гости кипят от раздражения, а владелец гостиницы теряет деньги. Отсутствует возможность контролировать номерной фонд в удаленном режиме, организовывать учет свободных номеров для всех подключенных агрегаторов и получить достоверный отчет в конце периода. Не исключается риск и вовсе потерять данные, записанные в тетрадке.

PMS-система имеет ряд преимуществ:

Широкий функционал.

Ускорение процесса регистрации клиентов.

Возможность подключения сервиса защиты от овербукинга.

Надежная запись всех данных по бронированию номеров.

Ведение клиентской базы.

Возможность обратиться в службу поддержки.

Современная облачная система управления отелем автоматизирует работу и помогает сотрудникам и позволяет собственнику контролировать бизнес 24/7.

Другие бизнес-процессы гостиницы, которые можно автоматизировать

Автоматизация бронирования номеров

Варианты автоматизации бронирования номеров:

форма бронирования номеров на сайте гостиницы

форма бронирования в социальных сетях
подключение OTA — букинг-агрегаторов

Например, в сервисе Vnovo все эти каналы бронирования можно автоматизировать — все данные будут автоматически заноситься в PMS гостиницы, сводя человеческий фактор к минимуму. Администратору остаются только телефонные звонки.

Синхронизация данных о бронировании номеров между букинг-агентствами

Больше не нужно постоянно мониторить все агрегаторы и руками менять статусы номеров по всем сервисам — автоматизирует данный процесс сервис Channel Manager. Статусы каждого номера, цены и многое другое.

Автоматизация регистрации гостей в МВД

Все ещё заполняете бланки и отправляете письма в МВД о регистрации гостей? Забудьте как страшный сон! Этот процесс также автоматизируется благодаря сервису Скала и интеграции с PMS.

Модуль уборки номеров

Когда номеров мало, а горничная одна — процесс уборки номеров контролировать просто. Но когда много номеров, большое здание, постоянная суeta у стойки регистрации — в ручном режиме неизбежно возникают ошибки. Этот процесс также можно автоматизировать, например, с помощью «Модуля уборки», который можно подключить в системе управления гостиницей Vnovo. Горничная получает уведомления и знает свой график работы, и администратор спокоен.

Автоматизация отчетности

Это давняя мечта отельеров — получать автоматические отчеты за нужный промежуток времени по нужным параметрам и без запроса бухгалтера или администратора подготовить эти данные. Забудьте про все неудобства — теперь это автоматизировано.

Далее перечень остальных процессов, которые можно автоматизировать в гостинице:

прием платежей онлайн (шлюз оплат)

быстрая выдача ключей (электронные замки)

IP-телефония

интеграция с CRM

При максимальной автоматизации гостиница сразу преобразится. Персонал сможет уделять больше времени гостям и своим главным обязанностям, уменьшится объем рутинных задач, которые отнимают время и вносят стресс. Владелец сможет контролировать загруженность гостиницы и финансовые показатели.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Что такое автоматизированная система?
2. Перечислите основные виды?
3. Каким образом можно передавать информацию службам отеля, при помощи автоматизированной программы управления?

Итого за 6 семестр 9 практических занятий, оканчивающихся экзаменом.

Основная литература:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>
2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77001>
3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>
4. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452929>
5. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>
6. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476329>
7. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов : Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>

8. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>
9. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
10. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
11. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 294 с. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93539>
12. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 с. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93546>
13. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 с. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93548>
14. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>
15. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 168 с. – (Профессиональное

образование). – ISBN 978-5-534-07215-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471025>

16. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>

17. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>

18. Кузнецова, И. В. Ведение конфиденциального делопроизводства : учебник для СПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. – Саратов : Профобразование, 2020. – 145 с. – ISBN 978-5-4488-0837-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/97082>

19. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум : учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>

20. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме : учебное пособие для СПО / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова, М. А. Джалай. – Саратов : Профобразование, 2019. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-0371-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86302>

21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006>

22. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12518-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475785>

23. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. –

Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183>

24. Павлищева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Павлищева. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 327 с. – ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93545>

25. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>

26. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>

27. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма : учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов : Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91837>

28. Сницына, О.Н., Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник / О.Н. Синицына. — Москва : КноРус, 2022. — 186 с. — ISBN 978-5-406-09925-4. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/943940>

29. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка : учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов : Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>

30. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen : учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 116 с. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91843>

31. Т. С. Жданова, В. О. Корионова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 98 с. – ISBN 978-5-4488-0273-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/8334>

32. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

33. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

34. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

35. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

36. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

37. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

38. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469678>

39. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

40. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

41. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс : практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>

42. Чиликина, И. А. Управление персоналом : учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. – 76 с. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/85992>

43. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

44. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

Дополнительная литература:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».
5. Wikipedia, Google, Яндекс - информационный портал
6. www.english.language.ru – сайт для изучающих английский язык
7. www.macmillan.ru - каталог учебных пособий, словарей и мультимедийной продукции для изучающих английский язык
8. www.enhome.ru - изучение английского языка самостоятельно
9. www.study.ru - портал изучения иностранных языков