

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о документе

ФИО: Фурсов Владимир Александрович

Должность: И.о. директора Пятигорского института (филиал) Северного 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 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы**

Специальности СПО

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству

Пятигорск, 2026

Методические указания для практических занятий по дисциплине МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы 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 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы 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.

## ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №1

Тема: Роль и место службы приёма и размещения гостей в организационной структуре гостиницы.

1. Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий. Предварительный заказ мест в гостинице. Прием, регистрация и размещение гостей. Предоставление услуг проживания и питания.

Качественное обслуживание клиентов в отеле — это в первую очередь соблюдение стандартов оказания услуг. Международные стандарты, разрабатываемые такими организациями как IH&RA, UNWTO, ICCA, UFTAA/FUAAV, РАТА, дают наиболее общие предписания и критерии. Но для того, чтобы эти общие стандарты выполнялись, необходима четкая технология обслуживания в гостинице и детальные пошаговые инструкции для персонала. Причем не просто составить документы, но и организовать постоянный контроль и улучшение всего процесса. Все методы обслуживания клиентов в гостинице должны проверяться на практике и, при необходимости, корректироваться.

В понятие обслуживания в отеле входит весь спектр предоставляемых клиентам основных и дополнительных услуг: размещение в номере с возможностью онлайн-бронирования и оплаты заранее, различный сервис от тапочек до завтрака в номер или вызова такси. И все это предполагает определенный порядок действий и следование правилам.

Порядок обслуживания гостей в гостинице от момента их прибытия в отель и до окончательного выезда является цикличным: последовательным повторением определенных шагов. Также отдельно нужно учесть определенные услуги для клиента еще до его появления в гостинице.

Такой цикл обслуживания гостя — это унифицированный стандартный набор услуг, которым намерен воспользоваться клиент, с определенной последовательностью и временем предоставления. За каждой из таких услуг стоит целая система предписанных действий и правил, которые нужно выполнять безукоризненно, чтобы получить рост лояльности клиентов, а значит, и повышение прибыли.

Перечень и объем услуг могут варьироваться, но основные этапы всегда обеспечиваются в определенном порядке.

В общем случае, обслуживание клиентов в гостинице включает в себя четыре этапа:

- До прибытия в гостиницу (бронирование номера, предварительная оплата).
- Прибытие в отель, регистрация и размещение нового постояльца.
- Обслуживание гостя в процессе проживания.
- Выезд из отеля, включая окончательный расчет.

При необходимости, еще до прибытия гостя выполняется окончательная подготовка к его приему: санитарная подготовка номера, предварительный заказ дополнительных услуг у внешних партнеров, а также встреча гостя в аэропорту или на вокзале.

С прибытием в отель начинается этап регистрации и поселения. Именно сейчас клиент получает первое и самое важное впечатление, поэтому этот процесс должен быть максимально быстрым, удобным и приятным. Вежливость,

доброжелательное отношение, внимание к потребностям клиента, а также быстрое их решение – основные составляющие положительного впечатления.

Этап проживания постояльца – самый длительный и самый важный, он будет рассмотрен чуть ниже.

И наконец, полный расчет клиента за проживание, а также предоставленные дополнительные платные услуги, и выезд из отеля. При необходимости сюда включается также доставка гостей на вокзал или в аэропорт.

Виды бронирования гостиничных номеров:

1. Гарантированное бронирование
2. Негарантированное бронирование
3. Сверхбронирование (двойное бронирование)
4. Групповое бронирование

Гарантированное бронирование — это вид бронирования номеров в отелях, который требует предварительной оплаты или предоставления кредитной карты (реже документа, удостоверяющего личность — паспорта, водительских прав и др.) в качестве гарантии со стороны гостя. Основное преимущество гарантированного бронирования заключается в том, что оно обеспечивает надежность и уверенность как для постояльцев, так и для отеля. Гость имеет гарантированное место проживания и может быть уверен, что номер будет зарезервирован для него, особенно в пиковые сезоны или во время специальных мероприятий, без риска попасть под овербукинг. Для отеля же это финансовая гарантия и возможность планировать загрузку номеров заранее.

Негарантированное бронирование (или бронирование без гарантии) — это еще один основной вид бронирования, при котором отель не требует предварительной оплаты, депозита или подтверждения резервирования. В отличие от гарантированного бронирования, негарантированное бронирование не обеспечивает полную гарантию номера для гостя.

Сверхбронирование, или двойное бронирование, возникает, когда гость совершает несколько независимых бронирований на один и тот же период пребывания в одном и том же отеле или разных отелях. Это может быть сделано намеренно (например, для обеспечения гибкости) или случайно (например, из-за технических проблем или ошибок интернет-соединения). Подобная форма бронирования отелей может иметь как преимущества, так и недостатки.

Групповое бронирование — это процесс бронирования нескольких номеров или размещения для группы людей, например, для группы туристов, делегаций, свадебных гостей, участников конференции и т. д. Такой вид бронирования гостиничных услуг позволяет обеспечить размещение для всей группы в одном или нескольких отелях в заданный период времени.

#### **Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:**

1. Что такое гарантированное и негарантированное бронирование?
2. Какие существуют способы бронирования номеров в отеле?

#### **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №2**

Тема: Роль и место службы приёма и размещения гостей в организационной структуре гостиницы.

2. Предоставление дополнительных услуг проживающим. Окончательный расчет и оформление выезда. Правила работы с информационной

базой данных гостиницы. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.

Условия обработки и использования персональных данных клиентов организаций в России регулируются Федеральным законом «О персональных данных». Ответственность за их нарушение устанавливается КоАП РФ, и с 2017 года она серьезно ужесточилась. Стандартно, заполняя анкету при заселении, гражданин оставляет данные паспорта и текущего местожительства. Они необходимы для того, чтобы проконтролировать сохранность имущества гостиницы, их запрос регламентируется правилами оказания гостиничных услуг в целях общественной безопасности. Иногда отель по собственной инициативе просит предоставить и другую информацию, например, номер мобильного телефона, на который впоследствии отправляет рекламные рассылки.

Все эти сведения являются персональными данными. Точного их перечня в законе нет, под этим термином подразумеваются любые сведения, имеющие отношение к конкретному лицу и позволяющие его достоверно идентифицировать. Факт сбора персональных данных делает отель их оператором, и его руководитель или индивидуальный предприниматель, оказывающий эти услуги, обязан подать уведомление в Роскомнадзор о том, что он занимается деятельностью по их обработке. Как правило, за несвоевременное уведомление, если оно состоялось, операторов не наказывают, в том числе и в административном порядке. Кроме уведомления, требуется позаботиться о разработке пакета внутренней документации по защите информационных баз, в которых хранятся данные клиентов.

#### Деятельность по защите персональных данных

Персонал отеля больше занят выполнением своих служебных обязанностей, чем соблюдением законодательства об обеспечении защиты персональных данных. Избежать рисков привлечения к административной ответственности поможет составление инструкции для руководства и персонала, описывающей основные действия, которые они обязаны совершать, взаимодействуя с клиентами и получая у них персональные данные для обработки. Нельзя забывать о том, что административные штрафы налагаются на руководителя даже в том случае, если нарушение допущено сотрудником.

#### Обязательное получение согласия на обработку персональных данных

Формат документа должен быть предварительно разработан с опорой на рекомендации Роскомнадзора. Если сведения собираются на сайте гостиницы, необходимо вместе с формой их предоставления разместить фразу «Даю согласие на обработку персональных данных» с окошком, в котором клиент может отметить свое согласие. Рядом должна находиться ссылка, ведущая на страницу, на которой выложена внутренняя политика о порядке обработки персональных данных.

При заполнении бумажных анкет непосредственно в отеле клиенту нужно предложить заполнить бумажную форму согласия, которая может быть отсканирована и учтена в его анкете. При подписании документа клиент должен точно понимать, для чего собираются его данные, какими способами они будут обрабатываться, кому они будут передаваться и с какими целями. Нарушение этого требования может привести к административной ответственности.

Максимальный штраф составит 75 тысяч рублей, которые должна будет заплатить гостиница.

Ознакомление клиента с политикой гостиницы по обработке персональных данных

Прежде всего, этот документ нужно разработать и утвердить. Он не очень сложен, стандарты легко найти в Сети. Главное при его подготовке – подробно описать права и обязанности клиента, связанные с предоставлением и обработкой персональных данных. Если документ выложен на сайте и физическое лицо предоставляет сведения онлайн, задача гостиницы считается выполненной.

В ситуации, когда клиент заполняет формы в гостинице, распечатанный экземпляр политики должен предоставляться ему по запросу. Желательно также предлагать ему прочитать его, так как именно там он найдет ответы на свои вопросы.

Данные должны использоваться только в соответствии с целями их обработки

Каждая гостиница – оператор персональных данных – должна уведомить клиента о цели сбора сведений и используемых способах их обработки. Эта информация должна содержаться в политике обработки персональных данных, она заявляется Роскомнадзору при направлении ему уведомлений. Но могут возникнуть ситуации, когда неинформированные сотрудники нарушают установленный порядок и используют доверенные им сведения не по назначению.

В гостиничном бизнесе могут возникнуть три типичных случая использования данных неустановленным способом:

- запрос излишней информации, например, данных паспорта, при бронировании номера;

- направление СМС-уведомлений на телефон или электронную почту клиента без получения его предварительного согласия;

- передача персональных данных клиентов третьим лицам.

Такая активность персонала приведет и к штрафам, налагаемым в административном порядке, и к негативной реакции ФАС на незаконную рекламу, и к претензиям и судебным искам со стороны недовольных клиентов.

Права клиента на получение информации о порядке использования его персональных данных должны быть соблюдены

В политике гостиницы должны быть оговорены права клиента получать информацию о судьбе своих персональных данных и на другие действия с ними, и персонал должен знать об их наличии. К ним относятся права клиента:

- знать, какие именно данные о нем хранятся в отеле;

- узнать, как и при помощи каких технических средств они защищаются;

- потребовать изменить или удалить избыточную или некорректную информацию;

- отозвать согласие на обработку.

По заявлению клиентов персональные данные должны быть заблокированы или уничтожены, несмотря на то, что эти действия могут не соответствовать бизнес-процессам и принятым в гостинице стандартам обработки информации. Так, требование об исключении телефонного номера клиента из баз, используемых для СМС-рассылок, должно быть выполнено незамедлительно.

Нарушение этого требования не только приведет к привлечению к административной ответственности и наложению штрафа в сумме 45 тысяч рублей, но и может стать основанием для возбуждения ФАС РФ дела о недобросовестной рекламе.

Отказ удовлетворить требование клиента приведет также к жалобе в Роскомнадзор, штрафам и судебным искам. Поэтому от сотрудников отеля требуется оперативность в реакции на запросы клиентов. Решением может стать внесение обязанностей по сопровождению обработки персональных данных и по общению с клиентами по этим вопросам в должностные инструкции.

Какие технические требования необходимо соблюдать администрации отеля

Технические требования к хранению информации также должны соблюдаться максимально точно. Если информационная система, в которой находятся персональные данные, подключена к сети Интернет, должны быть установлены антивирусные средства защиты. При передаче сведений по телекоммуникационным каналам третьим лицам они должны шифроваться. Сами компьютеры должны быть физически защищены, доступ к ним должен быть ограничен, поручен только лицам, уполномоченным на это отдельным приказом руководства. Если есть возможность, нужно установить DLP-систему, которая полностью блокирует возможность передать сведения третьим лицам, которые могут интересоваться и базой данных состоятельных клиентов, и их телефонными номерами. Система защиты персональных данных должна быть комплексной и учитывать все возможные риски.

Руководство гостиницы должно помнить, что клиент может оказаться более информированным в вопросе защиты персональных данных, чем сотрудники отеля. И это знание при выявлении ошибки персонала может быть использовано и для причинения ущерба деловой репутации гостиницы, и для подачи исков о возмещении морального вреда. Единственным решением станет обучение персонала всем аспектам работы с персональными данными.

#### **Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:**

1. Охарактеризуйте правила по работе с базой данных в гостинице
2. Охарактеризуйте принцип взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы

#### **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 3**

Тема: Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения.

3. Рабочие инструменты службы приёма и размещения: компьютер, лазерный принтер, авторизационной машины для проката кредитных карточек, электрические прокатные машины для пластиковых кредитных карточек.

Стандартное оборудование службы приема и размещения

Для успешной, качественной и оперативной работы службы приема и размещения необходимы современные технические средства — это компьютер, принтер, сканер, телефон, контрольно-кассовый аппарат, терминал для приема оплаты по кредитным картам, кнопка тревожной сигнализации, зона для хранения необходимой документации, трубка домофона, а компьютеризация гостиничного бизнеса позволяет: [?]

- собрать максимально полную информацию обо всем, что происходит в отеле, и в первую очередь о клиенте, что в настоящее время является не только проявлением заботы, но и определенной гарантией безопасности; [2]

- осуществлять наиболее качественный контроль за жизнью отеля, сколько и какие номера заняты, какие пользуются наибольшей популярностью, каким образом реагируют гости на новшества и изменения, предпринятые в отеле; [2]

- выполнять автоматизацию процессов вселения/выселения, что во много раз повышает скорость работы и ускоряет соответствующие процессы; [2]

- получать своевременную информацию об освобождении номера, а значит, позволит оперативно подготовить его для следующего клиента, выполнить переселение клиента и т. д.

Программное обеспечение для управления гостиницей также состоит из двух подсистем: front office и back office. Виртуальный Front office включает в себя службы портье, бронирования, управления номерным фондом. Сюда вносится информация о постоянных гостях и корпоративных клиентах, их бытовых привычках и гастрономических пристрастиях, что позволяет индивидуализировать обслуживание гостей. К front office могут быть подключены системы электронных замков, телефония, платное телевидение, электронная система учета мини-баров, система учета ресторанов и баров, датчики контроля безопасности. Если в гостиничных номерах есть выделенная линия для интернет-доступа, то возможен и контроль за количеством времени, которое провел гость во всемирной сети. Back office занимается бухгалтерией, внутренними финансовыми потоками и прочей внутренней гостиничной документацией, которой немало.

Портье или кассир, а также другие пользователи имеют разные права доступа в систему со своих рабочих мест, которые должны быть оборудованы персональными компьютерами, а также следующими устройствами и принадлежностями: [2]

- принтером лазерным с высокой скоростью печати, на котором распечатываются счета при выписке гостя. Качество принтера должно быть очень высоким, он должен быть профессиональным и выдерживать высокий темп работы;

- копировальным аппаратом; [2]

- авторизационной машиной для проката кредитных карточек, которые предоставляются банками, выпускающими и обслуживающими кредитные карточки; [2]

- терминалом для создания электронных ключей при наличии в гостинице электронных замков. Терминал может представлять собой небольшой монитор с клавиатурой и прокатным механизмом или же моноблок; [2]

- детектором для просмотра денег; [2]

- штампами для отметки даты и времени на корреспонденции и документы;

- принтером — механическим устройством, предназначенным для оформления слипа при совершении операции с платежной картой. В импринтер вставляется клише, на котором эмбоссированы (процесс механического выдавливания на лицевой стороне пластиковой карты ее номера и срока действия, фамилии и имени клиента, названия компании для корпоративных клиентов)

идентификационные данные точки приема. Платежную карту вставляют в импринтер и вкладывают слип; ☐

- электрическими прокатными машинами для пластиковых кредитных карточек. Такое устройство позволяет за доли секунды сделать копию карточки на бумаге и зарегистрировать гостя, который заполнит и оставит регистрационную карточку чуть позже. Это очень удобно в случаях больших заездов, поскольку на регистрацию банковской карточки (ее прокат, последующую авторизацию, распечатывание чека) уходит до 4 мин, а при использовании копии банковской карточки плюс регистрационной формы, зарегистрировать гостя можно за 1 мин;

- факсом; ☐

- информационно-ключевым щитом (в гостиницах с механическими замками от номеров); ☐

- цифровой многоканальной телефонной станцией, которая переводит звонки внутри гостиницы; телефон должен иметь дисплей, на котором бы выводилась информация о том, кто и кому звонит.

Нужно помнить, что большая часть оборудования должна быть спрятана внутри стойки. Нельзя загромождать ресепшн большим количеством лишнего оборудования: захламленность создает негативное впечатление об отеле.

#### **Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:**

1. Перечислите основное оснащение службы приема и размещения?

#### **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 4**

Тема: Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения.

4. Терминал для кодирования ключей; цифровая многоканальная телефонная станция, факс, ксерокс, детектор для просмотра денег, калькулятор, информационно-ключевой щит, документация, канцелярские товары, информационные проспекты.

Аппаратный ключ (также электронный ключ, иногда донгл от англ. dongle) — аппаратное средство, предназначенное для защиты программного обеспечения (ПО) и данных от копирования, нелегального использования и несанкционированного распространения.

Принцип действия

Ключ присоединяется к определённому интерфейсу компьютера. Далее защищённая программа через специальный драйвер отправляет ему информацию, которая обрабатывается в соответствии с заданным алгоритмом и возвращается обратно. Если ответ ключа правильный, то программа продолжает свою работу. В противном случае она может выполнять определённые разработчиками действия, например, переключаться в демонстрационный режим, блокируя доступ к определённым функциям.

Существуют специальные ключи, способные осуществлять лицензирование (ограничения числа работающих в сети копий программы) защищённого приложения по сети. В этом случае достаточно одного ключа на всю локальную сеть. Ключ устанавливается на любой рабочей станции или сервере сети. Защищённые приложения обращаются к ключу по локальной сети. Преимущество в том, что для работы с приложением в пределах локальной сети им не нужно носить с собой электронный ключ.

Детектор банкнот – это аппарат для определения подлинности купюры любой валюты. В наше время высока возможность проглядеть подделку, ведь современные мошенники легко изготавливают фальшивые деньги высокого качества, поэтому необходимо пользоваться детектором. Они популярны в банках, пунктах обмена валют, магазинах, автозаправках. На самом деле, такое устройство пригодится в организации любого профиля.

Просмотровый детектор рассчитан на визуальную проверку. То есть без специальных знаний и большого опыта, человеку сложно принять решение – настоящая перед ним купюра или нет. Однако используют это устройство довольно часто, так как оно имеет способность проверять купюры любой валюты и номинала.

Рассмотрим основные виды детекций просмотрового детектора валют и их характеристики.

#### Ультрафиолетовая (УФ)

Настоящие банкноты делают из бумаги, которая не содержит оптического отбеливателя, поэтому они не будут светиться под ультрафиолетом. Светиться могут только специальные метки, отдельные волокна и другие элементы.

Но у ультрафиолетовой детекции есть недостаток: фальшивомонетчики научились подделывать УФ-метки, поэтому надежность аппарата всего 90%. Тем не менее, к преимуществам можно отнести доступную стоимость и сравнительно небольшой размер.

#### Инфракрасная (ИК)

При обычном свете купюры выглядят одинаково, но под инфракрасными лучами будут светиться по-разному, так как на них нанесена специальная метамерная краска. Сама жидкость и способ ее нанесения довольно недешевый. Поэтому инфракрасный детектор обеспечивает максимальную безопасность.

#### **Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:**

1. Что такое терминал для кодирования ключей; цифровая многоканальная телефонная станция?
2. Для чего службе приема и размещения необходимо данное оборудование?

#### **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 5**

Тема: Встреча, приветствие гостей.

5. Основные функции службы: продажа номерного фонда, организация встречи гостей, приём и размещение, регистрация заезда и выезда, координация всех видов обслуживания клиентов, обеспечение гостей информацией, расчёты с гостями за номера и услуги, контроль за состоянием номерного фонда, информация руководства об использовании номерного фонда.

Технологические процессы в СПиР можно представить следующим образом.

Размещение – процесс, состоящий из нескольких операций: встречи, регистрации гостя, вручения ключа и сопровождения в номер.

Встреча – трансфер, пред регистрация.

Регистрация – анкета, карта гостя; наиболее важная часть процедуры регистрации – контакт с гостем.

Вручение ключа – во всех отелях должно выполняться международное требование: "политика неразглашения номера комнаты" как мера безопасности.

Сопровождение в номер.

Оплата услуг:

- наличный расчёт в момент поселения как предварительная оплата будущих услуг по тарифам отеля;

- кредитный лимит – взимания в качестве предоплаты определенной суммы, установленной администрацией отеля, в счёт будущих трат гостя. В некоторых гостиницах при этом гостю выдаётся пластиковая кредитная карточка, посредством которой он производит расчёт в службах гостиницы; проживание в кредит – когда гость расплачивается посредством кредитной карточки во время окончательного расчёта при выезде;

- безналичный расчёт – использование дорожных и именных чеков;

- перечисление через банк фактически затраченных сумм на счёт отеля (используется в основном для оплаты проживания групп и командированных).

Багаж прибывающих гостей принимает швейцар или подносчик багажа. Гостю выдают чек на багаж (номерок). Расчёт и выписка уезжающих гостей производится у стойки гостиничной кассы. В кассе начисляют все расходы гостя на его счёт.

Правилом для многих гостиниц является то, что администратор стоит за стойкой, а не сидит. Этим он подчеркивает свое уважение к гостю. Расселение гостей является следующим этапом операционного процесса, который состоит из встречи, регистрации, вручения ключа и сопровождения до номера.

Возможно два вида встречи:

- в аэропорту или на вокзале (на дальних подступах);

- около входа в гостиницу или вестибюле (на ближних подступах).

Встреча на дальних подступах позволяет до прибытия в гостиницу познакомиться с гостем, составить или скорректировать программу обслуживания, рассказать о гостинице и предоставляемых услугах. О такой встрече договариваются при бронировании. В отелях высокого класса гостей встречает швейцар, который приветствует их у входа. В небольших гостиницах гость проходит к стойке службы приема и размещения, где его приветствует администратор. В том случае, если клиент приезжает в гостиницу не в первый раз, то желательно обратиться к нему по имени. Это произведет положительное впечатление.

Процесс регистрации различается в гостиницах различной категории по времени и качеству обслуживания, но информация о госте везде одинаковая. В отелях, имеющих автоматизированную систему, регистрация проходит очень быстро. Различают два типа клиентов, которые прибывают для регистрации. Одни из них заранее забронировали места в гостинице, другие – нет. При предварительном заказе данные о клиенте уже известны из заявки на бронирование. Администратор уточняет номер заявки, выбирает необходимый модуль в компьютерной системе, и производит регистрацию. От гостя требуется только подписать регистрационную карточку. Процесс регистрации гостей без предварительного бронирования занимает больше времени, иногда до 5-ти минут.

В данном случае администратор учитывает характер размещения, необходимого гостю.

Во время регистрации багаж прибывающих гостей в гостиницу находится в вестибюле. В больших гостиницах есть специальное помещение, куда подносчики багажа заносят вещи гостей. Для идентификации багажа удобно пользоваться талонами, на которых записана фамилия владельца, а после регистрации вписывается номер комнаты. Такой талон выдает швейцар или подносчик багажа при входе гостя в гостиницу. Таким образом, упрощается работа подносчиков багажа. В случае отсутствия талона гость указывает на свой багаж, показывает разрешение на поселение, где записан номер комнаты, и подносчик относит багаж до номера. В номере он показывает гостю, как пользоваться оборудованием и рассказывает правила безопасности.

При назначении номера необходимо учитывать национальные особенности, традиции, привычки, образ жизни гостей из других стран. Это помогает им чувствовать себя в отеле как дома. При выборе номера нужно брать во внимание также возраст, стиль жизни, цель прибытия клиентов.

Также существуют особенности регистрации иностранных туристов. Въезд в Российскую Федерацию обязывает получения визы. Визы бывают одноразовые и многоразовые, индивидуальные и групповые, студенческие, въездные, выездные, транзитные и др.

Для осуществления пограничного контроля предусмотрены карточки прибытия или убытия иностранца, которые прикрепляются к национальным паспортам иностранных граждан. Отметку о регистрации пребывания на территории РФ производят на оборотной стороне листа национального паспорта, на которой наклеена виза. По прибытии в пункт назначения въезжающий обязан в течение трех суток, исключая праздники и выходные дни, предоставить свой паспорт для регистрации. Для того чтобы гостиница имела право самостоятельно регистрировать иностранных граждан, ей следует получить лицензию на международную туристскую деятельность.

Во время регистрации в гостинице администратор обращает внимание на срок действия визы, проставляет в визе регистрационный номер гостя, название гостиницы и дату регистрации. В некоторых гостиницах иностранные граждане не заполняют анкету. По дипломатической визе пошлина не взимается. Каждый день гостиница сдает отчет в паспортно-визовую службу о числе зарегистрированных иностранных граждан с извещениями об оплате государственной пошлины.

К функциям службы приема и расчетной части относятся также распределение номеров и учет свободных мест в гостинице, выписка счетов и производство расчетов с клиентами.

Сразу же после размещения гостя в отеле расчетная часть открывает на его имя счет. Обычно гость пользуется услугами различных служб гостиницы, предъявляя визитную карточку или называя номер комнаты. Это службы подают сведения о расходах гостя в расчетную часть, которая включает их в общий счет. В конце пребывания гостя расчетная часть рассчитывается с ним и информирует об этом все гостиничные службы.

Итак, служба приема и размещения – это то, с чего начинается знакомство гостя с отелем, и чем оно заканчивается. СПиР включает в свой состав подразделения и персонал, играющий важную роль в процессе регистрации прибытия и организации размещения клиента в гостинице. Правильная организация работы службы приема и размещения сможет обеспечить максимальную загрузку гостиницы, не допуская необоснованных простоев. В связи с этим, руководство отеля должно максимально повысить эффективность работы данной службы, начиная с оформления стойки регистрации гостей и заканчивая мотивацией персонала СПиР.

#### **Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:**

1. Охарактеризуйте поэтапно процесс приема и размещения гостей
2. Каким образом служба приема и размещения контролирует состояние номерного фонда?

#### **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 6**

Тема: Встреча, приветствие гостей.

6. Основной персонал службы приёма и размещения. Обязанности дежурного администратора: встреча и регистрация гостей, расселение, расчёт при выезде гостя, забота о клиентах, выдача ключей от номеров гостей и контроль за их сохранностью, ответы на вопросы гостей, работа с почтой и сообщениями, организация хранения ценностей гостей, работа с жалобами, организация действий в экстремальных ситуациях, организация отъезда и проводы гостей.

Контактная служба (фронт-офис) организует обслуживание клиентов и отвечает за оплату гостиничных услуг. Через нее осуществляется связь с любым другим отделом гостиницы. Основным инструментом службы приема и размещения является работа с информацией, которая направляется по двум каналам - к гостям и в администрацию. К туристам поступает информация о составе номерного фонда, тарифах, видах обслуживания.

При оформлении въезда и выезда происходит обмен информацией между контактной службой и соответствующими подразделениями отеля: о занятости номерного фонда, составе гостей по целям приезда и продолжительности пребывания, уровне удовлетворенности предоставленными услугами, запросах на сопутствующие услуги (питание, транспорт, досуг и др.). Главные составляющие в структуре контактной службы: администратор (портье), консьерж (информация), кассир, служба предварительного заказа (резервация).

Служба приема и размещения является сердцем любого отеля. Во многих отелях она получила название ресепшн. С этой службой клиент контактирует чаще всего, обращаясь за информацией и советами. Работник службы приема и размещения первый после швейцара человек, который встречает клиента и вступает с ним в тесный контакт. И именно первые 5-7 минут контакта с портье создают сильное впечатление у клиента о гостинице, которую он выбрал.

Основные цели и стратегии службы приема и размещения отеля совпадают с главной задачей всей гостиницы, - это предоставление гостям самого высокого качества услуг, а также увеличение процента заселения гостиницы. Что касается стратегий для достижения поставленных целей, то это, например, улучшение рекламы представления отеля, уменьшение времени регистрации гостей. Сотрудники этой службы должны быть предельно внимательны и корректны, их

разговор с клиентами никогда не должен прерываться длительным телефонным разговором.

В структуре службы приема и размещения принято выделять Front Desk (стойка приема и размещения, стойка администратора, портье, Reception) и Front Office. На стойке приема и размещения работают менеджеры приема и размещения (портье), ночные аудиторы, могут быть консьержи, но обычно имеется отдельная стойка консьержей. Стойка приема и размещения делится на три секции: секция регистрации; секция кассовых операций; секция информации и почты.

Дежурный администратор службы приема и размещения

Выполняет функции непосредственного представителя главного администратора в службе приема и размещения, корректирует работу этой службы, постоянно находится во взаимодействии с клиентами. После окончания смены отчитывается о работе службы главному администратору.

Дежурный администратор работает по сменам, одновременно в небольших и средних гостиницах на смене работает один, в больших гостиничных комплексах два дежурных администраторов. В процессе работы ему подчиняются работники рецепции — портье, кассир, паспортист.

Основные профессионально-квалификационные и личностные требования к должности дежурного администратора касающиеся:

- Иметь профессиональную подготовку в специализированных профилях деятельности учебных учреждений, пройти стажировку в гостиничном заведении не менее 1 года;

- Знать нормативную документацию по приему и обслуживанию гостей;

- Досконально знать 2 — 3 иностранных языка;

- Владеть практическими знаниями обеспечения безопасности в отеле

- Безупречного внешнего вида и поведения;

- Способности легко вступать в диалог с подчиненными и клиентами.

Основными функциональными обязанностями дежурного администратора являются:

- Обеспечить подготовку номера в поселения и выполнение других подготовительных мероприятий согласно пожеланиям клиента перед прибытием в отель

- Анализ состояния занятости номерного фонда, прогноз по его заполнению;

- Подбор номеров для бронирования;

- Контроль фиксации в электронном виде таблицы или отдельного журнала заполнения номеров;

- Проверка документов при регистрации, выявление срока их действия;

- Проверка информации о гостей, которые уезжают, прежде оплаты клиентами услуг;

- Постоянное сотрудничество со смежными службами в обслуживании клиентов с целью эффективного процесса обслуживания;

- Ответственность за сохранность ключей от номеров;

- Ответственность за оборудование службы приема и размещения;

- Доставка почты и посылок проживающим;

- Толерантная сотрудничество с клиентами;
- Решение вопросов эксплуатации гостиничного предприятия в ночное и утреннее время — период отсутствия высшего руководства;
- Принимать меры по ликвидации конфликтных ситуаций.

Портье — служащий службы приема и размещения, который работает за стойкой рецепции. Основные функциональные обязанности касаются: оформление необходимой документации при поселении и отъезде клиентов, предоставление информации об отеле, его структурные звенья и услуги, ведение картотеки занятости номеров, проведения расчета гостей, бронирование номеров. Объем обязанностей портье зависит от размеров отеля и его функциональной структуры. В структуре управленческой иерархии портье подчиняется дежурному администратору.

Относительно должности портье важное значение имеют требования индивидуального характера связаны с его физическими характеристиками: возраст, медицинские характеристики, коммуникабельность. Профессионально-квалификационные требования к с профессиональной подготовкой в специализированном учебном заведении, необходимостью иметь опыт работы, знание технической документации, иностранных языков, психологии общения.

Кассир службы приема и размещения работает в рецепции рядом с портье и обеспечивает операции по приему, хранению и сдаче по кассовому отчету денег в бухгалтерию, а также возвращает деньги клиентам, которые уезжают из отеля раньше установленного срока. Кроме этого обязанности кассира касающиеся:

- Внесение полной суммы счета клиента;
- Получение оплаты от клиента при отъезде;
- Согласования оплаты счетов кредитными карточками и чеками с бухгалтерией;
- Подсчет общей суммы выручки в конце каждой смены;
- Ответственность за денежную сумму, которая находится в обращении в течение смены.

Профессионально-квалификационные требования к должности кассира службы приема и размещения касающиеся необходимости иметь квалификационные знания, знать правила приема и обслуживания клиентов, прейскуранты цен на номера и места и систему расчетов при бронировании и оплате проживания, владеть информацией о дополнительных услугах, уметь использовать технические средства в работе, прежде телекоммуникационные. Операции со значительными денежными счетами обуславливают необходимость ведения расчетной документации. В структуре управления должность кассира подчиняется дежурному администратору по технологии обслуживания и главному бухгалтеру по технологической документации денежных счетов.

#### **Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:**

1. Перечислите основные обязанности дежурного администратора?
2. Как происходит работа с жалобами?

#### **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 7**

Тема: Типы и виды нормативных документов, регулирующих деятельность службы приёма и размещения.

7. Положение о подразделении - документ, регламентирующий

деятельность службы приёма и размещения. Задачи, функции, права, ответственность. Документы организационно-распорядительного и организационно-методического характера.

Организационно-распорядительная документация (ОРД) — это обширный пласт документов, фиксирующих права и обязанности работников и их работодателей, их задачи, цели и функции. Они оформляются по определенным требованиям, которые сведены в ГОСТ по оформлению ОРД 7.0.97-2016. Несоблюдение этих требований влечет недействительность организационно-распорядительных документов.

#### Виды ОРД

Весь массив организационно-распорядительной документации с некоторой долей условности можно разбить на три группы:

- организационная;
- распорядительная;
- справочно-информационная.

Организационные документы необходимы для регламентирования деятельности организации. Именно с их помощью фиксируются права и обязанности работников и работодателей, закрепляется их взаимная ответственность. Организационная документация — это уставы, штатные расписания, трудовые договоры, правила внутреннего распорядка, многие другие документы, создаваемые внутри компании на основании действующего законодательства.

Распорядительные документы создаются при постановке конкретных задач внутри организации. В эту категорию входят распоряжения, решения, приказы, постановления и другие документы, издаваемые для решения тех или иных практических задач.

Справочно-информационные документы необходимы для информирования работников и работодателей об установленных правилах, произошедших событиях и их обстоятельствах, результатах принятых мер и другом. В эту категорию входят служебные письма, докладные записки, справки, прочие подобные документы.

Ниже приведен перечень распространенных видов организационно-распорядительной документации. В него входят:

- приказы о назначении и увольнении;
- положения о конфиденциальности;
- руководства по информационной безопасности;
- правила замены вычислительной техники;
- должностные инструкции персонала;
- регламенты разграничения доступа к информации;
- описания технологических процессов;
- трудовые договоры и дополнения к ним;
- инструкции по обеспечению охраны помещений;
- объяснительные записки;
- приказы о премировании и депремировании;
- распоряжения о мерах, необходимых для непрерывности бизнес-процессов;

- расписания несения дежурства на объектах.

Это — далеко не исчерпывающий перечень. На практике в организациях, помимо перечисленных, издаются многие другие документы.

#### Требования к оформлению ОРД

В полном объеме эти требования представлены в упомянутом выше ГОСТ 7.0.97-2016, который пришел на смену ГОСТ 6.30-2003. Изменение стандартов было связано с развитием делопроизводства. Все шире стали применяться системы электронного документооборота, все более широкое распространение получили цифровая подпись и другие атрибуты. Стоит предостеречь тех делопроизводителей, которые ошибочно ориентируются на устаревший ГОСТ по оформлению ОРД при создании документов: это нарушение закона.

Организационно-распорядительная документация должна быть выдержана в строгом, нейтральном стиле. В ней не должно быть оценочных суждений, эмоциональности и элементов разговорной речи. Информация, содержащаяся в документах, должна быть:

- краткой, емкой;
- однозначной, единообразной;
- последовательной.

Существует исчерпывающий перечень реквизитов, которые можно включать в организационно-распорядительную документацию. В их число входят:

- государственный герб РФ;
- герб субъекта РФ;
- логотип организации или ее товарный знак;
- код формы организационно-распорядительного документа;
- код организации;
- название организации, в которой был издан документ;
- ОГРН, ИНН и КПП юридического лица;
- название структурного подразделения, издавшего документ;
- название, дата издания и регистрационный номер документа;
- название должности лица, сформировавшего документ;
- справочные сведения об организации;
- место составления документа;
- грифы утверждения, согласования и ограничения доступа к документу;
- заголовок и основной текст;
- отметки об имеющихся приложениях, прохождении контроля, заверении копии, электронной подписи, исполнении документа, его направлении в дело.

Свои требования действуют в отношении оформления организационно-распорядительной документации. Требования, существовавшие в прошлом, формулировались с учетом того, что текст документа печатается на машинке. В ныне действующих стандартах отражены существующие реалии, а именно — повсеместное распространение компьютеров и текстовых редакторов.

Документ следует набирать шрифтом Arial, Times New Roman, Calibri, Verdana или близким к ним. Допустимые гарнитуры шрифтов — от 12 до 14.

Отступ между абзацами должен составлять 1,25 мм. Допустимый междустрочный интервал — 1-1,5. Интервал между символами должен быть обычным, между словами — один пробел.

Основной текст следует форматировать с выравниванием по ширине листа (выражаясь иначе, по границам правого и левого полей).

Если текст документа по объему не превышает 4-5 строк, его можно оставить без заголовка. В противном случае следует составить заголовок и набрать его с центровкой по ширине основного текста.

В новом ГОСТе появились требования, касающиеся электронного оборота организационно-распорядительной документации. По действующим стандартам документы можно создавать и согласовывать в системах электронного документооборота, при этом они не будут терять юридической силы. Важно, чтобы документы на электронных и бумажных носителях выглядели идентично. Из этого следует, что требования о реквизитах и оформлении бумажных документов полностью справедливы и в отношении их электронных версий.

Современный ГОСТ допускает существование документов, представленных только в электронной форме. В их отношении действуют требования, касающиеся цифровой подписи:

- все ее элементы должны хорошо читаться при просмотре электронного документа в его натуральном размере;
- цифровая подпись должна располагаться там же, где обычно ставится собственноручная;
- она не должна перекрывать текст документа.

#### Автоматизация ОРД

Чтобы сделать работу с организационно-распорядительной документацией удобной и эффективной, стоит задуматься о ее автоматизации. Один из наиболее удачных инструментов для решения этого вопроса — программный продукт «Логика: СЭД», разработанный компанией «Логика Бизнеса».

Назначение платформы «Логика: СЭД» — полная автоматизация документооборота, включая обработку организационно-распорядительной документации. С ее помощью можно решить сразу несколько задач, актуальных в большинстве компаний:

- перевести документы в электронный формат — свести к минимуму трудозатраты сотрудников, которые с ними работают;
- создать единое информационное пространство для документов — обеспечить открытость и прозрачность документооборота;
- стандартизировать процессы обработки ОРД — обеспечить строгое соблюдение стандартов и требований всеми участниками документооборота.

#### Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Что такое документы организационно-распорядительного и организационно-методического характера?

#### ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 8

Тема: Типы и виды нормативных документов, регулирующих деятельность службы приёма и размещения.

8. Должностные инструкции работников службы приёма и размещения. Правила внутреннего трудового распорядка данной службы.

Руководитель службы приема и размещения - руководит работой службы, решает основные вопросы и конфликтные ситуации, возникшие между персоналом отеля и клиентами, ведет учет и контроль работы службы, контролирует соблюдение пропускного и паспортно-визового режима.

Заместитель руководителя службы приема и размещения (администратор) - обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников массовых заездов, отвечает за правильное ведение служебной документации, ее сохранность, состояние архива, принимает меры по устранению конфликтов между персоналом отеля и клиентами.

Менеджеры службы приема и размещения (портье) - отвечают за проверку документов соотечественников и иностранных граждан, предоставляют номера прибывающим гостям, работают с жалобами клиентов, оформляют гостя при заселении в отель и выезде из него, снабжают постояльцев необходимой информацией, информирует хозяйственные службы об освобождающихся номерах, ведут учет номеров, сданных под заезд;

Ночные аудиторы - выполняют функции портье в ночное время, составляют отчет о загрузке номерного фонда гостиницы и средней цене номера за день, формируют окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы.

Консьержи - осуществляют персональное обслуживание гостей в отелях высшей категории - заказ машины для гостей, билетов в театры, бронирование мест в ресторане, авиационных билетов и т. д.

Дворецкие - оказывают услуги постоянного помощника гостя в отелях высшей категории - знакомство с отелем и его основными службами, информационная поддержка гостей, персональная помощь в решении различных вопросов.

Швейцар - несет дежурство у входных дверей отеля, наблюдает за входом и выходом гостей, обеспечивает сохранность багажа гостей при входе в отель и выходе из него.

Телефонные операторы - побудка гостей, ответы на различные вопросы клиентов или переключение на сотрудников службы информации, прием входящих и осуществление исходящих звонков по производственным нуждам.

Багажисты - осуществляют поднос багажа гостей до службы приема и размещения, лифта, номера и обратно при выезде гостя.

Должностные обязанности

Менеджер службы приема и обслуживания гостей:

Разрабатывает процедуры и схемы приема, размещения и обслуживания гостей; доводит их до сведения персонала службы (проводит инструктажи, обучающие занятия, выдает инструктивные материалы, пр.).

Координирует работу по созданию в холле приемов благоприятного микроклимата (комфортное освещение, вентиляция, температурный режим, музыка, пр.).

Координирует работу персонала службы по встрече и регистрации гостей в гостинице; осуществляет инструктаж персонала по организации встречи и обслуживания гостей (приветствие, выяснение данных о гостях, работа с документацией (паспортами, визами, туристическими документами, регистрация

гостей), ответы на вопросы гостей); контролирует процедуру встречи гостей и профессионализм персонала (вежливость и соблюдение правил этикета, правильное обращение к гостям).

Непосредственно встречает особо важных гостей.

Координирует и организует работу персонала службы по размещению гостей, выдаче ключей от комнат.

Контролирует работу персонала по обслуживанию гостей (переноска багажа, прием вещей гостей на хранение, подготовка пакетов информации по запросам гостей и передача их гостям, заказ обедов, телефонное обслуживание гостей, выполнение особых поручений (пожеланий) гостей, заказ транспорта для гостей, бронирование услуг по заказу гостей (мест в других гостиницах, пр.).

Контролирует работу персонала с информационной базой по номерному фонду или ее компьютерной версией (точность ведения файлов номеров гостиницы, файлов информации о клиентах и файлов с корреспонденцией), выполнение операций по ведению документации, пр.

Координирует работу персонала по расчету гостей при выезде (предварительную подготовку расчета, ускоренный расчет, расчет группы; подготовку счетов и принятие оплаты по счетам); контролирует процедуру принятия платежей от гостей (расчет наличными, подтверждение кредитной карточки, пр.), процедуру регистрации выезда гостей.

Координирует работу персонала службы по организации отъездов и проводов гостей (уведомление персонала иных служб (кассира, службы гостиничного фонда, пр.); работа с багажом (оформление разрешения на вынос багажа, организация работы носильщиков); организация транспорта; благодарность за выбор гостиницы; прощание; предложение будущих услуг; работа с карточками отзывов гостей, пр.).

Работает с неплатежеспособными гостями, выехавшими без оплаты проживания.

Работает с жалобами клиентов, принимает меры по жалобам.

Организует: работу персонала по оказанию первой помощи; действия персонала в экстремальных ситуациях (вызов “скорой помощи”, врача, сообщение в необходимые инстанции, пр.).

Контролирует процедуру передачи дел работниками службы при окончании смены (производство записей: о незавершенной работе, ожидаемых поздних заселениях и отъездах, особых происшествиях или проблемах; передача срочных (важных) сообщений; передача дежурства в конце смены и приведение рабочего места в порядок).

Распределяет задания между работниками службы, доводит до них принятые решения, определяет степень их ответственности, разрабатывает систему мотивации и дисциплинарной ответственности персонала.

Осуществляет контроль за организацией рабочих мест подчиненных, материально-техническим обеспечением рабочих мест.

Контролирует соблюдение персоналом службы правил личной гигиены, делового стиля и опрятности.

Обеспечивает персонал службы необходимой информацией.

Оказывает помощь подчиненным в разрешении возникающих в ходе работы проблем

### **Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:**

1. Перечислите должностные инструкции работников службы приема и размещения?
2. Охарактеризуйте правила внутреннего трудового распорядка?

### **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 9**

Тема: Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.

9 . Отчётные документы при необходимости возврата денежных сумм гостям за не оказанную услугу. Виды отчётной документации. Порядок возврата денежных сумм по безналичному расчёту.

Если гражданину потребовалось вернуть деньги, уплаченные за гостиницу, ему нужно совершить конкретные правовые шаги.

#### **Составление заявления**

Одна из частых ошибок – пытаться вернуть деньги в конфликтной ситуации на ресепшн. Если переговоры зашли в тупик, нужно перевести разрешение спора в правовое русло – составить жалобу и направить ее администрации отеля.

Законодательством не предусмотрена специальная форма, поэтому жалобу можно составить в произвольной форме. Главное подробно описать претензию и требования. Рассмотрим примерный вариант оформления заявления:

Составление следует начать с «шапки». В правом верхнем углу указываются реквизиты организации, в которую претензия направлена. Далее нужно указать данные гражданина, который хочет вернуть средства за оплату гостиничных услуг.

Посередине документа пишется его название – «ЗАЯВЛЕНИЕ».

Ниже составляется описательная часть запроса. В ней следует указать данные о дате заключения договора гостиничных услуг, условия проживания в отеле, причины и обстоятельства отказа от использования услуг отеля. Также желательно сделать ссылки на законодательство – Закон № 2300-1 и Правила № 1853.

Далее нужно выдвинуть требования к организации.

В конце заявления ставится дата, ФИО и подпись. Также следует указать список приложений к претензии. Минимальный список приложений – договор о гостиничных услугах и чек об оплате.

#### **Направление заявления**

Самый простой способ передать заявление – вручить лично руководству гостиничной организации, так как таким образом администрация сразу приступит к решению возникшей у гражданина проблемы.

В том случае, если сотрудники отеля отказываются принять обращение, лицо может отправить свое заявление заказным письмом, обязательно с почтовым уведомлением. Сразу после получения гражданин получит извещение о том, что гостиница получила его обращение. Это важно, поскольку оно может выступить в качестве доказательства в суде.

Заявление нужно составлять в двух экземплярах: первый остается у администрации гостиницы, второй клиент оставляет у себя. На экземпляре

гражданина обязательно должна быть печать и подпись сотрудников отеля, свидетельствующая о том, что они приняли обращение. Если претензию отправляли заказным письмом, извещения о получении будет достаточно. Все это нужно при оформлении искового заявления и проведения судебного процесса.

#### **Рассмотрение заявления и возврат денег**

После того как администрация отеля получит жалобу от клиента, она начинает процесс рассмотрения жалобы. В эти мероприятия входит проверка выполнения условий договора гостиничных услуг, установление отклонения от стандартов и грубых нарушений со стороны гостиницы.

Если обращение будет удовлетворено, организация возвращает деньги. Процесс возврата осуществляется в течение 10 суток. Форма возвращения денежных средств зависит от того, как оплачивались гостиничные услуги. Если расчет был безналичным, то деньги возвращаются на банковскую карту, а если наличным, то выплату можно получить в кассе.

#### **Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:**

1. Охарактеризуйте алгоритм возврата денежных средств за не оказанную услугу?
2. Охарактеризуйте порядок возврата денежных средств по безналичному расчету?

### **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 10**

Тема: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

10. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.

Настоящий сборник содержит нормативы численности гардеробщиков, горничных, кастелянш, кладовщиков, занятых на работах на складе материальных ценностей, кладовщиков, занятых на работах в камерах хранения, кровельщиков по рулонным кровлям и по кровлям из штучных материалов, кровельщиков по стальным кровлям, маляров строительных, лифтеров, слесарей-сантехников, облицовщиков-плиточников, облицовщиков синтетическими материалами, паркетчиков, плотников, слесарей по контрольно-измерительным приборам и автоматике, слесарей-ремонтников, слесарей по ремонту и обслуживанию систем вентиляции и кондиционирования, стекольщиков, столяров, швейцаров, штукатуров, электрогазосварщиков, электромонтеров по ремонту и обслуживанию электрооборудования, а также нормы обслуживания и нормы времени обслуживания для горничных и для уборщиков служебных помещений.

Нормативы разработаны Центральным бюро нормативов по труду совместно с Центральной нормативно-исследовательской станцией Росжилкоммунсоюза при участии научных и нормативно-исследовательских организаций системы жилищно-коммунального хозяйства союзных республик.

#### **1. Общая часть**

1.1. Сборник нормативов рекомендуется для расчета численности рабочих по обслуживанию гостиниц по профессиям: гардеробщик, горничная, кастелянша, кладовщик, занятый на работах на складе материальных ценностей, кладовщик, занятый на работах в камере хранения, кровельщик по рулонным кровлям и по кровлям из штучных материалов, кровельщик по стальным кровлям, лифтер,

маляр строительный, слесарь-сантехник, облицовщик-плиточник, облицовщик синтетическими материалами, уборщик служебных помещений, паркетчик, плотник, слесарь по контрольно-измерительным приборам и автоматике, слесарь-ремонтник, слесарь по ремонту и обслуживанию систем вентиляции и кондиционирования, стекольщик, столяр, швейцар, штукатур, электрогазосварщик, электромонтер по ремонту и обслуживанию электрооборудования; сборник также содержит нормативы времени на работы по уборке помещений гостиниц.

1.2. В основу разработки нормативных материалов положены фотохронометражные наблюдения, данные предприятий о фактической численности рабочих и объемах выполняемых работ, материалы изучения организационно-технических условий выполнения работ и организации труда рабочих, методические рекомендации НИИ труда по разработке нормативных материалов по труду и другая справочная литература.

1.3. Нормативы численности установлены для наиболее распространенных условий выполнения работ в коммунальных гостиницах в соответствии с действующими Правилами технической эксплуатации гостиниц и их оборудования, а также с учетом обеспечения обслуживающего персонала необходимым инвентарем и приспособлениями применительно к характеру выполняемой работы.

1.4. В каждом разделе нормативной части сборника приведены таблицы для определения явочной численности рабочих и описана организация труда.

Нормативами предусматривается:

- для гардеробщиков, кладовщиков, занятых на работах в камере хранения, швейцаров, лифтеров - явочная численность в смену;

- для кастелянш, кладовщиков, занятых на работах на складе материальных ценностей, для рабочих, занятых обслуживанием и ремонтом оборудования, рабочих, занятых техническим обслуживанием и текущим ремонтом здания гостиницы, столяров - явочная численность в сутки с учетом выполнения всего объема работ;

- для горничных, работающих в первую смену, и для уборщиков служебных помещений - нормы времени обслуживания (в часах) и нормы обслуживания (номеров или других помещений) в смену;

- для горничных, работающих во вторую и третью смены, - явочная численность в две смены (вторую и третью).

1.5. Нормы обслуживания для горничных и уборщиков служебных помещений установлены на основе нормативов времени на работы по уборке помещений гостиниц, нормативов оснащения коммунальных гостиниц РСФСР мебелью и инвентарем, утвержденных Министерством жилищно-коммунального хозяйства РСФСР от 31 октября 1984 г. N 513 и периодичности выполнения работ по уборке помещений гостиниц, разработанной Минжилкомхозом РСФСР (см. Приложение 2). В том случае, если в гостинице имеются помещения и номера, не соответствующие требованиям вышеуказанного Положения, а также оснащенность и периодичность выполнения уборочных работ иные, то нормы обслуживания пересчитываются с учетом конкретных организационно-технических условий их выполнения в соответствии с Приложениями 1, 2.

Оснащенность номеров и других помещений гостиницы и периодичность выполнения уборочных работ, в отличие от приведенных, могут устанавливаться соответствующими компетентными органами в зависимости от местных условий.

Нормы обслуживания установлены с учетом затрат времени на выполнение горничными и уборщиками служебных помещений основных и дополнительных функций, к основным функциям отнесены все работы по уборке помещений и номеров.

К дополнительным функциям отнесены: доставка средств уборки и приспособлений в начале смены к месту работы и в конце смены в установленное для их хранения место. Кроме того, для горничных в составе дополнительных функций учитывается время на прием номеров от проживающих при их выезде из гостиницы, а также прием от проживающих заказов на бытовые услуги и обеспечение их своевременного выполнения. Нормы обслуживания рассчитаны по формуле:

$$N_o = \frac{T_{см}}{T_{но}},$$

где:

$T_{см}$  - сменный фонд рабочего времени;

$T_{но}$  - норма времени обслуживания единицы объема работ.

Норма времени обслуживания  $T_{но}$  определяется по формуле:

$$T_{но} = (T_{н1} + T_{н2} + \dots + T_{нn}) \times K,$$

где  $T_{н1}$ ,  $T_{н2}$ , ...,  $T_{нn}$  - время, затрачиваемое на выполнение отдельных работ, которое определяется по формуле:

$$T_{н1} = t \times V \times q,$$

где:

$t$  - норматив оперативного времени на единицу объема работ по уборке одного объекта;

$V$  - количество объектов уборки одного назначения в номере (или в других помещениях);

$q$  - средняя повторяемость уборки в смену данного объекта уборки;

$K$  - коэффициент, учитывающий затраты времени на выполнение дополнительных функций, отдых и личные потребности.

Коэффициент  $K$  определяется по формуле:

$$K = 1 + \frac{a1 + a2}{100},$$

где:

$a1$  - время на дополнительные функции в % ко времени основных функций;

$a2$  - время на отдых и личные потребности в % ко времени основных функций.

В тех случаях, когда одному рабочему поручается обслуживание разных номеров (или других помещений), то они подбираются с таким расчетом, чтобы соблюдалось условие:

$$\text{SUM } T_{\text{но}} = T_{\text{см}},$$

где:

SUM  $T_{\text{но}}$  - сумма норм времени обслуживания;

$T_{\text{см}}$  - сменный фонд рабочего времени.

Явочная численность горничных (работающих в первую смену) и уборщиков служебных помещений, необходимая для обслуживания всех номеров и помещений в гостинице, определяется по нижеследующим зависимостям.

При расчете по нормам времени обслуживания:

При расчете по нормам времени обслуживания:

$$Ч_{\text{я}} = \frac{T_{\text{но}1} \times N_1 + T_{\text{но}2} \times N_2 + \dots + T_{\text{но}n} \times N_n}{T_{\text{см}}}.$$

При расчете по нормам обслуживания:

$$Ч_{\text{я}} = \frac{N_1}{N_{\text{о}1}} + \frac{N_2}{N_{\text{о}2}} + \dots + \frac{N_n}{N_{\text{о}n}},$$

где:

$Ч_{\text{я}}$  - явочная численность горничных или уборщиков служебных помещений;

$T_{\text{но}1}, T_{\text{но}2}, \dots, T_{\text{но}n}$  - норма времени обслуживания одного номера или объекта уборки;

$T_{\text{см}}$  - сменный фонд рабочего времени;

$N_1, N_2, \dots, N_n$  - количество однотипных номеров или объектов уборки;

$N_{\text{о}1}, N_{\text{о}2}, \dots, N_{\text{о}n}$  - норма обслуживания однотипных номеров или объектов уборки.

1.6. Старшие горничные назначаются из общего числа горничных с выполнением функций бригадира.

1.7. Нормативы численности установлены с учетом необходимых затрат времени на подготовительно-заключительную работу, отдых и личные потребности.

1.8. Приведенные в сборнике пределы числовых значений факторов, в которых указано "до", следует понимать включительно.

1.9. Наименование профессий в настоящем сборнике указаны в соответствии с Единым тарифно-квалификационным справочником работ и профессий рабочих (выпуски 1, 2, 40, 66), утвержденным Постановлениями Государственного комитета СССР по труду и социальным вопросам и Секретариата ВЦСПС от 31 января 1985 г. N 31/3-30, от 16 января 1985 г. N 17/2-54, от 10 января 1985 г. N 7/2-13, от 31 октября 1984 г. N 320/21-22; выпуск 3, утвержденный Постановлением Государственного комитета СССР по труду и социальным вопросам, Государственного комитета СССР по делам строительства и Секретариата ВЦСПС от 17 июля 1985 г. N 226/125/15-88, а также в

соответствии с Квалификационным справочником профессий рабочих, которым устанавливаются месячные оклады, утвержденным Постановлением Государственного комитета СССР по труду и социальным вопросам, Секретариата ВЦСПС от 20 февраля 1984 г. N 58/3-102.

1.10. До введения настоящих нормативов необходимо привести организационно-технические условия на соответствующих участках работы в соответствие с запроектированными и осуществить производственный инструктаж рабочих.

1.11. При внедрении в гостиницах более прогрессивной, чем это предусмотрено в нормативах, организации производства, труда, технологии работы, оборудования, машин, оснастки и т.п. следует устанавливать местные более прогрессивные нормативы.

1.12. Если оборудование, участок, рабочее место обслуживаются меньшим количеством рабочих, чем это предусмотрено настоящими нормативами, и при этом соблюдаются требования правил техники безопасности, технология и качество работ, то сохраняется фактическая численность рабочих.

1.13. На основе нормативов определяется численность рабочих по каждой профессии в целом по гостинице. При этом округление численности (выраженной дробной величиной) до целого числа производится в следующем порядке: в случае совмещения двух или нескольких профессий - в целом по совмещаемым профессиям, при невозможности совмещения (отдаленность расположения рабочих мест и т.д.) - по каждой профессии отдельно.

Численность рабочих по участкам обслуживания распределяется администрацией гостиницы исходя из производственной необходимости, а также в целях рациональной загрузки рабочих с учетом экономической целесообразности и обеспечения соответствующего качества выполняемых работ.

1.14. Отнесение гостиниц к разрядам и номеров в гостиницах к категориям произведено на основании Положения об отнесении гостиниц к разрядам и номеров в гостиницах к категориям, утвержденного Постановлением Госкомцен СССР от 2 февраля 1987 г. N 90.

### **Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:**

1. Перечислите персонал номерного фонда?
2. Как рассчитывается персонал номерного фонда?

### **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 11**

Тема: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

11. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.

В служебных помещениях и в местах большого скопления людей важно создавать благоприятные условия для труда и посещения – регулярно проводить влажные и генеральные уборки. Эти меры не только помогают содержать помещение в чистоте, но и обеспечивают профилактику инфекционных и вирусных заболеваний. При закупке и расходе средств для уборки нужно учитывать три фактора:

Качество обработки – состава должно быть достаточно для устранения загрязнений и микроорганизмов.

Безопасность – высокая концентрация и расход моющего состава способны навредить человеку, если в их составе есть вредные компоненты.

Экономическую целесообразность – использовать средства без перерасхода.

Возможен расчет расхода для конкретного предприятия в частном порядке, в этом случае нормы фиксируются в отдельном приказе по предприятию. Расчеты основываются на реальных потребностях, рекомендациях СанПиН и инструкциях производителя средства.

К каким химическим составам применяются нормы

Список препаратов, подлежащих нормированию:

Моющие и чистящие составы для ухода за оборудованием, мебелью, одеждой, посудой, инвентарем.

Дезинфицирующие средства.

Препараты для борьбы с насекомыми и грызунами.

Чистящие составы не должны содержать более 5% ПАВ и более 10% фосфатов.

Также нормируется расход мыла, порошка, инвентаря – веников, ведер, тряпок, щеток, перчаток, халатов. Для помещений, где находятся дети, столовых, гостиниц, пищевых производств используют специальные безопасные составы, которые не имеют токсического действия, резкого запаха и не вызывают аллергии.

Нормы чистящих средств для уборки помещений

Реальный расход составов зависит от типа обрабатываемой поверхности и назначения помещения. Пример на гелеобразном универсальном чистящем составе (расход на 1 месяц):

Пол из плитки в санузле – 40 мл на 10 м.кв.

Пол в других помещениях – 20 мл на 10 м.кв.

Стены из плитки в санузле – 30 мл на 10 м.кв.

Раковина – 15 мл чистящего и 4 мл дезинфицирующего средства.

Унитаз – 30 мл моющего и 4 мл дезинфицирующего.

Для точного расчета моющих средств для уборки помещений потребуются изучить информацию на упаковке, учесть частоту уборки, проходимость помещения и степень загрязненности. На санузел приходится самый большой расход на 1 кв.м.

При подготовке к значимым мероприятиям, при ремонтных работах, субботниках возможно применение повышающих коэффициентов расхода моющих средств для уборки помещений по СанПиН на 5%.

Как соблюдать нормы расхода моющего средства для уборки помещений и экономить

Чтобы снизить затраты на покупку моющих составов, можно выбирать высококонцентрированные и эффективные средства, которые способны одновременно очищать и дезинфицировать.

Применяют составы на основе хлора, фосфатов, ПАВ, перекиси водорода, узкоспециализированные средства для выведения пятен, удаления твердых

отложений, накипи, мыльного налета. Они могут иметь форму порошка, геля, концентрированной жидкости.

В линейке средств EMS несколько составов, подходящих для уборки помещений:

BlowOut – удаляет сложные загрязнения, в том числе накипь.

Fortis – растворяет жир и грязь, устраняет запах, дезинфицирует.

SynClean HD – сильно концентрированный состав для удаления жира и масел, подходит для чистки ковров и мытья пола, санитарной обработки заведений общественного питания.

Purgo – специализированное средство для уборки и дезинфекции помещений.

Высокая концентрация составов позволяет разбавлять их водой в соотношении до 1 к 30. Действующее вещество – SynTech – мягко и эффективно удаляет загрязнения разных типов. Один препарат можно использовать для большого количества целей. Их безопасность и экологичность позволяет применять для обработки столов, оборудования на предприятии пищевой промышленности, стен, пола, инвентаря. Fortis и Purgo имеют дезодорирующее действие – надолго устраняют неприятные запахи даже в мясных цехах.

Разработка и соблюдение норм расхода моющих средств для служебных помещений позволяет контролировать расходы предприятия и работу уборщиц, поддерживать чистоту и безопасность

#### **Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:**

1. Как спланировать рабочий персонал с учетом особенностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда?
2. Как рассчитать моющие средства, чтобы не было перерасхода?

#### **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 12**

Тема: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

12. Оформление технологических документов службы номерного фонда.

Housekeeping Report (Room Status Report, Housekeepers Report). Ежедневно к началу 1-й утренней смены горничных для ЛХС ночными аудиторами службы приема и размещения подготавливается Housekeeping Report – основной рабочий документ, которым руководствуется начальник службы и его помощники при распределении работы на текущий день. Housekeeping Report – это отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда гостиницы.

Ведущие отечественные гостиницы с иностранным менеджментом используют в своей деятельности автоматизированную систему управления гостиницей Fidelio. Модуль "Управление номерным фондом" данной компьютерной системы позволяет получить любую отчетность и статистику за любой период времени, необходимые для работы. Помимо Housekeeping Report, модуль "Управление номерным фондом" дает полный набор возможностей для работы АХС:

- назначение комнат и отчеты по всем распределениям;
- задание горничным;
- отчеты по работе горничных;
- отчеты по несоответствиям состояния комнат;

- изменение статуса комнат посредством телефонного Интерфейса;
- функциональные клавиши для вывода на экран статуса комнат;
- операция быстрой уборки;
- незаселяемые комнаты и "комнаты на ремонте".

При необходимости с помощью компьютерной программы мы можем получить: отдельный список гостей VIP, заезжающих в данный день; перечень номеров, которые должны освободиться сегодня, и список занятых номеров; информацию о заезде клиентов на текущий день; сведения о предоставленных в предыдущий день услугах прачечной и химчистки в денежном выражении; полный список проживающих клиентов по алфавиту; данные о проживании гостей на конкретных этажах и т.д.

В гостиницах с иностранным менеджментом используется компьютерная программа на английском языке. Задача руководителя АХС и его помощников – хорошо разбираться в документации, отчетах и в понятном виде доносить информацию до подчиненных. Даже в самых высококлассных отелях мы не в праве требовать от служащих низшего звена (горничные, уборщицы, полотеры и т.д.) свободного знания английского языка и умения работать на компьютере.

В Housekeeping Report используется множество сокращений. В разных гостиницах основные статусы могут быть представлены следующим образом:

CL или CLN (от англ, clean) – чистый;

DI или DTY (от англ, dirty) – грязный;

OC или OCC (от англ, occupy) – занятый, жилой;

DP или DEP (от англ, departure) – выездной, гость уже выписался, DN – выездной, но гость еще не расплатился;

OO или OOO (от англ, out of order) – номер, находящийся в вынужденном простое, неисправный, в плохом состоянии (ремонт);

OS – этот статус может быть присвоен забронированным номерам, в ожидании особо важных гостей;

AE – ожидаемый ("под заезд");

NS – комната для некурящих.

Часто в примечаниях (Notes, Specials, Remarks) можно видеть запись sleep out, что будет означать "гость прописан, но не ночевал, или turn down – "требуется вечерняя уборка" и многое другое. Для руководителя службы, его заместителя и супервайзеров должны быть понятны следующие статусы номеров:

№ 301 – CL AE – чистый номер, готовый к заезду;

№ 305 – VAC / CLN / INSP – свободный, убранный, проверенный;

№ 412 – DI DN – комната грязная, гость еще не расплатился;

№ 504 – DI DP – номер выездной, грязный, гость расплатился и выписался;

№ 511 – CL OC – номер занят, чистый;

№ 628 – DI OC – номер занят, грязный;

№ 629 – DI DP AE – выездной, грязный номер, поставленный "под заезд";

№ 630 – OS AE – номер для особо важной персоны, поставлен "под заезд" и

т.д.

Обязанность руководителя службы, его заместителя или, чаще всего, дежурного супервайзера заключается в переносе информации из Housekeeping Report в персональные задания горничных (пэтажные планы, пэтажные

листы, Floor Reports) в упрощенном, доступном для понимания подчиненных виде. Поэтажные планы составляются персонально для каждой горничной, где указываются дата, фамилия горничной и особым образом отмечаются номера комнат, в которых необходима та или иная уборка. Для большей наглядности картины занятости номеров каждому статусу номера присваивается свой определенный цвет. Так, в соответствии с принятым в службе порядком занятые номера ОСС, к примеру, отмечаются красным цветом; номера, из которых выехали гости или выезд предполагается сегодня, DEP – желтым; номера, поставленные на ремонт, ООО – зеленым цветом и т.д. Имея такое задание, горничная хорошо представляет объем работы, какая уборка требуется в том или ином номере и в какой последовательности ее следует производить.

Ответственный за подготовку заданий горничным должен распределять работу четко и максимально справедливо. При этом учитываются нормы уборки как по количеству, так и по времени уборки номеров тех или иных категорий. Нормы уборки горничной за смену примерно 12–16 номеров в зависимости от состояния занятости; уборка номера "Апартамент" считается как уборка двух однокомнатных номеров, "Сюит" – как уборка трех однокомнатных номеров. Нормы уборки по времени:

- однокомнатный занятый номер – 15–20 минут;
- однокомнатный номер после выезда клиента – 20–30 минут.

Эти нормы носят рекомендательный характер. Понятно, что никто не стоит перед горничной с секундомером. Если необходимо затратить на уборку номера чуть больше времени, это будет сделано. Главная цель – качественная уборка помещений. В связи с этим возникают определенные трудности в распределении работы горничных с точностью до одного номера или строго по времени (рис. 3.3). Как правило, весь номерной фонд делится на секторы, в которых могут присутствовать занятые, свободные номера, номера, требующие подготовки к заезду VIP-персон, и т.д. Очевидно, что объем работ в номерах перечисленных статусов различный. Опытный руководитель старается по возможности равномерно распределять нагрузку между персоналом и никогда не забывает компенсировать сотрудникам службы их возможные переработки.

Для осуществления контроля качества уборки номеров супервайзеры также получают соответствующие задания. В зависимости от объема работ супервайзеры получают один, два и более листов, что означает контроль и проверку работы горничных нескольких этажей.

Работа по распределению заданий для горничных и супервайзеров должна быть завершена строго к началу 1-й смены. К этому моменту весь персонал должен быть уже в униформе. Вместе с заданиями горничные и супервайзеры получают служебные ключи, необходимые для работы.

#### **Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:**

1. Как оформить документы службы номерного фонда?

#### **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 13**

Тема: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

13. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.

Бронирование по телефону не всегда подразумевает оформление подтверждения. Порой договоренность остается только в устной форме, и в случае непредвиденных ситуаций, например, если сотрудники забыли про бронь, у гостя не будет письменного подтверждения.

Чтобы избежать таких ситуаций, важно вносить все брони, в том числе по телефону и от стойки, в АСУ — автоматизированную систему управления отелем. Это гарантирует, что бронь не потеряется. А еще можно запросить оплату таких броней, отправив ссылку на оплату через модуль управления заказами TL: Order Management. Это добавит дополнительную уверенность и защиту от незаездов.

— Через электронную почту, когда гость пишет письмо с просьбой забронировать номер. Письма от гостей и ваши ответы остаются в почтовом архиве, что позволяет легко восстановить информацию в случае форс-мажора.

Обычно в ответном письме прописывается вся важная информация, которая помогает избежать недоразумений и позволяет гостю всегда освежить данные в памяти. Но есть и минус — ожидание ответа может затянуться. Лучше рассмотрите другие способы для более быстрого общения с гостями. Например, модуль бронирования TravelLine отправляет подтверждение брони на электронную почту гостя автоматически.

— От стойки, когда гость бронирует номер в последний момент в день заезда или приезжает в отель без предупреждения.

**Онлайн-бронирование**

— Через модуль бронирования, когда гость бронирует номер на сайте отеля. Это самый удобный вариант. Гость может выбрать разные способы оплаты, особенно если мы говорим про гарантированное бронирование, и сразу оплатить бронь через удобную платежную систему.

— Через социальные сети, когда в профиле есть ссылка на официальный сайт или кнопка «Забронировать», чтобы гости сразу переходили в модуль бронирования.

— Через ОТА, когда гость бронирует через агентства. Гость может оплатить номер при заселении в отель, или частично или полностью банковской картой на сайте агентства.

### **Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:**

1. Как происходит бронирование по телефону?
2. Как происходит бронирование с использованием сети интернет?

### **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 14**

Тема: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

14. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

Сайт отеля — это одна или несколько веб-страниц, которые размещены в интернете под общим доменом. Сайт должен содержать информацию для гостей: форму поиска, календарь доступности, форму бронирования, описания номеров и тарифов, изображения, окно оплаты. Все эти элементы нужны для комфортного онлайн-бронирования.

Показатель качества сайта — это бесшовные интеграции элементов. Например, когда гость нажимает на кнопку поиска номеров, форма бронирования гостиницы должна открываться гладко, без задержек и искажений на разных устройствах.

Что такое модуль бронирования

Модуль бронирования — это специальный инструмент, который встраивается в сайт отеля, чтобы гости могли найти и забронировать проживание. Модуль состоит из двух форм: поиск и бронирование.

1. Форма поиска — это строка, в которую гость вносит свои параметры для поиска проживания. Например, в какие даты хочет проживать в гостинице, сколько взрослых и детей нужно разместить, в каких номерах. По этим параметрам форма поиска начинает подбирать свободные номера и подходящие тарифы.

2. Форма бронирования — это отдельная страница или модальное окно, где гость выбирает номер, тариф, услуги, способ оплаты и вводит свои данные. Она выглядит как плитка с описанием категорий и фотографиями.

У всех частей модуля бронирования есть технические названия, которые мы используем в работе.

Зачем интегрировать модуль бронирования

Модуль бронирования — это отдельный элемент, которого нет на сайте по умолчанию. Чтобы модуль работал бесшовно, нужно его интегрировать. Так он станет частью сайта.

Важная задача интеграции — вписать модуль в дизайн сайта отеля. Для решения этой задачи у нас есть дизайнеры, которые изучают техническое задание, пожелания клиента и сайт отеля. Дизайнер подбирает такой внешний вид модуля, который будет максимально гармонично вписываться в стилистику сайта: подбирает необходимые цвета, шрифты, скругления кнопок, обводку элементов и так далее.

Кто занимается интеграцией

За функциональность интеграции формы отвечает целая команда: девять frontend-разработчиков, три дизайнера, два специалиста по качеству программного обеспечения. Все они следят, чтобы форма бронирования гостиницы выглядела как полноценная часть сайта и бесшовно встраивалась в него.

Что влияет на конверсию

Мы постоянно анализируем эффективность модуля TravelLine, чтобы наши клиенты гарантированно получали бронирования. Даже цвет кнопки может повлиять на конверсию! Например, на схеме ниже видно, в какой части экрана форма поиска работает эффективнее всего: чем ярче зеленый цвет, тем больше кликов.

Этапы интеграции

1. Первое касание с клиентом

Когда приходит заявка на интеграцию модуля бронирования, назначается менеджер, который будет работать с клиентом. Он присылает клиенту коммерческое предложение с описанием процесса интеграции, примерами

внешнего вида модуля бронирования. После этого менеджер переходит к составлению ТЗ — технического задания.

Для грамотного ТЗ менеджер задает клиенту вопросы:

1. Какой пример понравился клиенту?
2. Есть ли у отеля брендбук?
3. Как клиент хочет расположить формы?
4. Нужны ли дополнительные кнопки?

Если ни один из примеров не подошел отелю, менеджер собирает индивидуальные требования. Мы учитываем пожелания клиента, чтобы даже шаблонная форма выглядела органично и отражала особенности объекта. Например, согласуем цвета, размещение, тип модуля.

Если нужно, чтобы модуль предлагал разные объекты сети отелей или управляющих компаний, то менеджер включает эту информацию в ТЗ. Эта возможность реализуется через табы — возможность переключения между объектами в модуле. А еще на табах можно реализовать разные типы модуля бронирования: для проживания, услуг, сертификатов.

## 2. Дизайн

Вот что делает дизайнер:

1. Подбирает максимально конверсионное положение формы поиска и формы бронирования.

2. Определяет, как сделать веб-контент более доступным для людей с ограниченными возможностями. Наличие хорошего цветового контраста на модуле бронирования будет особенно полезно пользователям сайта с дальтонизмом и затруднениями при распознавании похожих цветов.

3. Подбирает такой внешний вид для модуля, который будет максимально гармонично вписываться в стилистику сайта. Форма может быть реализована по брендбуку отеля.

## 3. Интеграция

Перед тем как интегрировать модуль бронирования с готовым дизайном, создается резервная копия исходных файлов и данных. Это нужно, чтобы в случае форс-мажора можно было откатить сайт до прежней версии, а клиент не потерял информацию. После этого начинается работа над встраиванием модуля. Он может работать на сайте в разных форматах.

Форма поиска может быть стандартной и в виде виджет-кнопки. Стандартная показывает выбор дат заезда, выезда и количество гостей на первом экране и встраивается в сайт. Виджет-кнопка сохраняет положение при скролле и устанавливается поверх контента. Выбор формата формы поиска зависит от технических возможностей сайта.

На этом этапе скрываются:

- сторонние формы бронирования, чтобы брони поступали через одну форму;
- социальные сети на странице бронирования;
- jivo-чаты, консультанты и другие всплывающие виджеты на странице бронирования.

Добавляются:

- seo-заголовки главной страницы и страницы бронирования для максимального привлечения поисковых систем;

- уникальный идентификатор для каждого номера, чтобы кнопка «Забронировать» вела сразу на нужную категорию.

#### 4. Тестирование интеграции

На этом этапе проверяем, чтобы:

- форма поиска была размещена на всех страницах сайта, кроме страницы бронирования;

- интегрированные элементы правильно отображались на всех устройствах и во всех браузерах;

- языковые версии модуля совпадали с сайтом, если сайт многоязычный;

- все кнопки и поля были кликабельными, а форма поиска вела на форму бронирования.

#### 5. Постинтеграция

Если после тестирования мы нашли ошибки или получили правки от клиента, то на этом этапе мы все исправляем. А еще, например, если через год после интеграции в отеле изменился брендбук, то мы можем поправить тексты на кнопках, жирность текста, шрифт, цвет баннера и многое другое.

### **Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:**

1. Как происходит бронирование через сайт гостиницы?

### **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 15**

Тема: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

15. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем

Классификация компьютерных систем бронирования по территориальному признаку, по форме реализации, по типу взаимодействия, по уровню функциональности.

Сущность понятий «Глобальные компьютерные системы бронирования (GDS)» и «Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS)».

Слагаемые понятия «качества услуги», предоставляемой глобальными системами бронирования и резервирования услуг гостеприимства. Удобство системного интерфейса. Скорость и стабильность работы системы. Предлагаемые способы подключения к системе. Совместимость с офисными и бухгалтерскими программами. Наличие доступа к специальным тарифам авиакомпаний, гостиниц и т.п. Используемая технология оплаты и аннулирования заказа.

Технические способы подключения к глобальным системам бронирования и резервирования. Подключение по выделенной линии. Подключение по коммутируемым каналам. Подключение по прямому каналу. Беспроводное подключение с помощью мобильного телефона.

Представление гостиницы в GDS/ADS. Общее описание гостиницы и описание местных достопримечательностей. Описание номерного фонда. Описание тарифов и их групп (rack, corporate, promotional, Best Available Rate – BAR и т.д.). Информация о наличии свободных мест и варианты ее представления: свободная продажа номеров (Free Sale); ограниченная свободная

продажа (Allocation), продажа по запросу (On Request), остановка продажи (Stop Sale). Современные программы для управления информацией о гостинице в различных электронных каналах продаж. Программный продукт для управления каналами продаж GDS/ADS Channel Manager. Центральные системы резервирования (CRS).

Схемы и условия подключения к GDS/ADS. Подключение через компанию-провайдера. Типы доступа: тип Б (Type B), тип А (Type A), «бесшовное соединение» (Seamless Connectivity). Особенности подключения к GDS/ADS через турфирму. Возможности использования метапоисковых систем (МПС).

Классификация компьютерных систем бронирования

1. По территориальному признаку:

- международные (глобальные и альтернативные).
- национальные
- региональные.

2. По форме реализации:

- корпоративные (ведомственные и коммерческие)

Ведомственные создаются по инициативе государственных и региональных органов власти, ответственных за развитие отрасли, с целью привлечения дополнительного потока туристов. Ведомственные СБ чаще всего размещаются на административных web-сайтах органов власти и являются не специально разработанным программным комплексом, а гиперссылкой на иную систему бронирования, работающую со средствами размещения данного региона.

Коммерческие создаются частными компаниями, с целью получения прибыли от обслуживания подобных систем. Корпоративные системы бронирования, создаваемые компаниями, владеющими предприятиями гостиничного сектора и обслуживающими их, делятся на две категории: системы бронирования гостиничных сетей и отдельных гостиниц. Это самостоятельные программные комплексы, интерфейс которых интегрирован в структуру Web-сайтов данных гостиниц или сетей.

- надкорпоративные.

3. По уровню функциональности:

- полнофункциональные (предоставляют пользователю полный набор функций, сопровождающих процедуру бронирования, – поиск, подбор по параметрам, сортировку по признакам, фильтрацию выбранных элементов, бронирование, отслеживание брони, осуществление и контроль оплаты и т.д.)

- ограничено функциональные.

4. По типу взаимодействия «клиент–отель»:

- телефонные (дешевый, доступный как для отелей, так и для их гостей способ реализации взаимосвязи «клиент-отель»).

- электронные (реализуют свои функции посредством использования информационных технологий и, в частности, возможностей сети Интернет. Их разделение на он-лайн и офф-лайн системы подразумевает возможность для пользователя осуществить все шаги по бронированию сразу на сайте системы или после дополнительного подтверждения, например, средствами электронной почты).

- комбинированные (сочетают в себе элементы телефонных и электронных офф-лайн систем).

Сущность понятий «Глобальные компьютерные системы бронирования (GDS)» и «Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS)»

GDS (Глобальные Системы Дистрибуции) возникли в середине 20-го века сначала как системы бронирования авиабилетов (в США), но постепенно распространили свое влияние и на гостиничный сектор. Фактически, эти системы являются посредниками между системами бронирования поставщиков (авиакомпаний, отелей, фирм по аренде автомобилей) и системами продаж туристических агентств.

В настоящее время известны четыре основные GDS-системы:

Amadeus (первая и наиболее представленная на российском туристическом рынке система предоставляет доступ к системам бронирования поставщиков (отелей) для агентств, расположенных преимущественно в Европе, на Ближнем Востоке, в Африке;

Galileo/Apollo - предоставляет доступ к 64 тыс. агентств;

Sabre – онлайн система бронирования, осуществляющая связь поставщиков с более чем 80 тыс. агентствами по всему миру;

Worldspan - предоставляет доступ к базе данных приблизительно 700 поставщиков по всему миру.

Интернет системы бронирования (IDS) - Альтернативные системы бронирования (ADS)

На сегодняшний день существуют тысячи сайтов, подключенных к таким системам (примеры - Expedia.com, Orbitz.com, HRS.com, Travelocity.com, Hotels.com, Priceline.com, а также русскоязычные сайты, использующие систему бронирования от компании НОТА БЕНА - Hotels.ru)

Agoda Alfabookings Bookassist Bookdeal Booking.com Bookhotels.com Easytobook Expedia Freereservation Gta hotels (metglobal) Gta travel (octopus/gulliver) Holidaycity Hotel.de (hotel.info) Hotelbeds Hotelclub Hotusa Hrs (2.0-3.0) Justintime Keytel Lastminute.com Laterooms Latestay Orbitz Reconline Superbreak Synxis (globeres) Tourico Transhotel Travco Travelocity Tui Venere

В конце 1980-х появился Интернет. Это значительно повлияло на дальнейшее развитие систем бронирования. Если в доинтернетный период существовала необходимость в установке отдельных терминалов по бронированию билетов и номеров и, самое главное, в организации связи в цепочке «турагент – GDS – поставщик услуг», то с появлением Интернета бронирование стало более демократичным процессом: конечные потребители и поставщики услуг получили более простое средство связи с GDS.

Конечными потребителями перестали быть только турагентства. Появился спрос – появилось предложение Интернет систем бронирования (IDS), которые предоставляют доступ широкому кругу заинтересованных лиц, а не узкому кругу подключенных к системе. Своё второе название – Альтернативные системы бронирования (ADS) – они получили благодаря тому, что выступили альтернативой Глобальным системам дистрибуции и предоставили частным лицам возможность бронирования туристических услуг. Сегодня существует

несколько сотен международных Интернет систем бронирования, самые известные – Expedia.com, Orbitz.com, Travelocity.com, которые в основном бронируют авиаперелеты, но так же предоставляют бронирование отелей. Существуют также несколько международных систем, которые специализируются на продвижении только отелей. За рубежом это Hotels.com (принадлежит американской компании Expedia.com), Booking.com (принадлежит американской компании Priceline.com).

Альтернативные системы бронирования (ADS) предоставляют возможность бронирования туристических услуг частным лицам. Дают возможность забронировать номер в гостинице в любое время из любой точки мира при наличии доступа в Интернет. Причём бронирование осуществляется в режиме реального времени, т.е. клиент при бронировании получает моментальное подтверждение своего проживания. Насчитывают несколько десятков тысяч порталов, предназначенных для бронирования туристических услуг конечным клиентом. Если в Москве число зарегистрированных в GDS/ADS гостиниц составляет немногим более 20%, то в Петербурге - 38%. В основном в системах онлайн бронирования представлены небольшие частные отели и мини-гостиницы: их среди активно работающих в сети 44%.

Слагаемые понятия «качества услуги», предоставляемой глобальными системами бронирования и резервирования услуг гостеприимства

Понятие «качество услуги», предоставляемой глобальными системами бронирования и резервирования, характеризуется следующими параметрами:

- удобство системного интерфейса, в частности, иногда решающее значение имеет наличие русифицированной версии;
- скорость и стабильность работы системы;
- предлагаемый способ подключения к системе;
- совместимость с отечественными офисными и бухгалтерскими программами;
- наличие доступа к специальным тарифам авиакомпаний, гостиниц и т.п.;
- используемая в системе технология оплаты и аннулирования заказа и т.д.

Технические способы подключения к глобальным системам бронирования и резервирования

Технически существует несколько способов подключения фирм к глобальным системам бронирования и резервирования, в том числе:

- по выделенной линии;
- по коммутируемой линии (дозвон до Интернет-провайдера по телефону);
- по прямому каналу, соединяющему офис с Интернет-провайдером;
- через терминалы системы «Сирена»;
- беспроводное подключение к системе с помощью мобильного телефона.

Подключение по выделенной линии предусматривает прокладку специальной линии связи между офисом фирмы и локальным узлом сети передачи данных SITA. Этот вариант подключения, с одной стороны, обеспечивает высококачественную связь, а с другой стороны, достаточно дорог. Вследствие этого такой вариант подключения целесообразно использовать для тек туристских предприятий, которые активно и постоянно используют системы

бронирования и резервирования. Только в этом случае будет обеспечен необходимый экономический эффект от использования GDS.

Подключение по коммутируемым каналам предусматривает использование обычных телефонных линий и установку специализированного программного обеспечения для эмуляции терминала. Качество подключения к системе GDS полностью зависит от качества телефонной связи, а число рабочих мест определяется числом свободных телефонных номеров в фирме. Такой вариант подключения достаточно недорог и целесообразен для туристских предприятий, имеющих небольшой объем бронирований.

Подключение по прямому каналу практически ничем не отличается от подключения по коммутируемым линиям, но обеспечивает более высокое качество связи и скорость работы, а также уменьшает плату за коммуникационное оборудование.

#### Представление гостиницы в GDS/ADS

Представление гостиницы в GDS обязательно должно содержать следующие части.

##### А) Общее описание гостиницы как объекта размещения.

Оно включает адрес, месторасположение, год постройки и год последней реконструкции здания, инфраструктуру и т.д. И, как правило, сюда относится описание местных достопримечательностей.

##### Б) Описание номерного фонда.

Указываются категории номеров, приводится их подробное описание и вместимость. Под вместимостью понимается количество человек, которое может быть размещено в номере на имеющихся и дополнительных кроватях. На основании характеристик вместимости определяется возможность размещения нескольких человек в одном гостиничном номере.

##### В) Описание тарифов и цен.

Под тарифом понимается совокупность правил приобретения гостиничных услуг, отказа от них и возникающие в связи с этим требования и ограничения. Например: “Тариф включает английский завтрак, пользование фитнес-центром, ежедневную доставку газет в номер. Какие-либо ограничения на дни заезда/выезда отсутствуют. Предварительное бронирование возможно при наличии соответствующей гарантии (информации о номере кредитной карты). При отказе от предварительного бронирования менее чем за двое суток до заезда или при неявке клиента взимается штраф в размере стоимости проживания за одни сутки”.

Как правило, в гостинице существует полный тариф (“rack rate”), чаще называемый стандартным “стоечным” тарифом, и ряд специальных тарифов. Для тарифа “rack rate” характерны самые высокие цены на размещение и соответственно практически никаких ограничений на применение. По стандартному тарифу обслуживаются клиенты-индивидуалы, обратившиеся в гостиницу напрямую. Специальные тарифы предусматривают более низкую цену на проживание, однако существуют определенные ограничения на их применение. Например, чтобы использовать тариф выходного дня, следует заехать в гостиницу в пятницу или субботу и выехать не позднее понедельника. К наиболее часто используемым специальным тарифам в GDS относятся сезонные и

временные тарифы, практикуемые большинством гостиниц в курортных зонах, тарифы для особых категорий клиентов (для пожилых людей, преподавателей, писателей и журналистов, военнослужащих и др.). Особое место среди специальных тарифов занимают тарифы для мегакомпаний — крупных туристских корпораций, специализирующихся главным образом на обслуживании корпоративных клиентов по всему миру. Тариф для мегакомпаний ниже стандартного минимум на 10 %.

Г) Информация о наличии свободных мест.

В GDS существует несколько вариантов предоставления информации о наличии свободных мест. В частности, на каждую конкретную дату при продаже номеров определенного типа по некоторому тарифу может быть объявлена свободная продажа, ограниченная свободная продажа, продажа по запросу или остановка продажи.

При свободной продаже провайдер имеет право самостоятельно подтвердить турагенту бронирование, не запрашивая при этом гостиницу.

Ограниченная свободная продажа предусматривает свободную продажу в пределах заранее определенного количества номеров в день.

При работе по запросу гостиница обязана в течение 24 часов подтвердить или отвергнуть запрос клиента.

Остановка продажи применяется, когда гостиница переполнена.

Наиболее предпочтительной с точки зрения конечного клиента является ситуация свободной продажи или ограниченной свободной продажи. Ответ на свой запрос клиент может получить немедленно. При продаже по запросу он будет вынужден ждать ответа гостиницы в течение суток.

Технология работы GDS предусматривает, что вне зависимости от того, какая стратегия продажи объявлена в системе, гостиница (или ее провайдер) обязана подтвердить каждое бронирование. Скорость подтверждения определяется не только стратегией продажи, но и типом доступа — показателем качества технической связи между компьютерной системой провайдера и GDS. Во всех GDS существуют три типа доступа: тип Б (Type B), тип А (Type A) и “бесшовное соединение” (Seamless Connectivity).

При использовании доступа типа Б турагент, совершивший бронирование, получает подтверждение номера в режиме офлайн в течение максимум 24 часов. В этом случае (по типу Б) технология работы полностью совпадает с технологией работы “по факсу”: турфирма отправляет в гостиницу факсимильный запрос о бронировании и в течение, как правило, одного рабочего дня получает по факсу ответ от гостиницы. Отличие заключается лишь в том, что вместо факсимильного сообщения используется обмен электронными сообщениями через центральный компьютер GDS. При работе с провайдером, имеющим доступ в GDS по типу Б, гостиница теряет все преимущества от объявления стратегии свободной продажи.

Доступ типа А означает работу в режиме онлайн, то есть с возвращением подтверждения номера турагенту непосредственно в момент совершения бронирования. По стандартам международных систем резервирования время возврата подтверждения по типу А должно составлять не более семи секунд.

“Бесшовное соединение” аналогично типу А, но представляет несколько больший объем сервисных возможностей.

## Центральные системы резервирования (CRS)

Помимо высокой стоимости GDS-бронирования, для отеля необходимо также помнить о технической сложности получения такого бронирования. Именно поэтому в системах GDS представлены в основном сетевые отели (принадлежащие цепочкам), такие как Marriott, Rezidor, Accor, IHG и т.д., или отели, представленные ассоциациями, такими как Utell, Worldhotels, Supranational Hotels и т.д., в России и СНГ, например, - Best Eastern Hotels. Все дело в том, что продажи номерного фонда – это ключевая задача любой сети или ассоциации, а в основе этих продаж лежит централизованная система дистрибуции сети или ассоциации - Central Reservation System (CRS).

### Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Что такое GDS? Как осуществляется бронирование при данном способе?
2. Что такое центральная система бронирования?

## ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 16

Тема: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

16. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ

Сегодня программные комплексы для гостиниц позволяют осуществлять автоматизацию практически всех процессов и задач планирования и отчетности. Одной из самых важных задач является задача эффективного бронирования номерного фонда гостиниц.

Программы бронирования номеров в гостинице дают возможность:

- увеличить прибыль гостиницы,
- работать в рамках утвержденных бизнес-процессов,
- снизить убытки от левого заселения,
- осуществлять эффективное бронирование номеров,
- выполнять расчеты услуг по посетителям,
- передавать необходимые данные в бухгалтерские программы.

Функционал программ для бронирования номеров позволяет решать следующие задачи:

- быстрое и простое бронирование номеров гостиницы;
- использование традиционной шахматки;
- возможность бронирования номеров с сайта гостиницы;
- настройка тарифов, стоимости услуг;
- ведение системы скидок, акций;
- проведение взаиморасчетов с посетителями;
- получение аналитических и финансовых отчетов;
- передача данных в бухгалтерские программы;
- актуализация и синхронизация информации;
- подключение кассового оборудования;
- подключения оборудования ограничения доступа;
- создание базы данных клиентов;
- контроль работы персонала гостиницы.

Программы бронирования номеров гостиницы обычно включает следующие модули:

- модуль бронирования номеров,
- модуль управления блоками,
- блок управления тарифами номеров,
- блок пакетирования услуг,
- блок регистрации и выписки гостей,
- блок системного администратора,
- блок подготовки отчетов.

Процесс бронирования номеров включает следующие этапы:

- прием запроса на бронирование номеров,
- создание записи о бронировании номеров,
- подтверждение гостиницей бронирования,
- отслеживание бронирования,
- создание отчетов по использованию брони номеров.

Программы бронирования позволяют осуществлять:

- индивидуальное бронирование номеров,
- бронирование номеров и блоков номеров для компании,
- бронирование номерного фонда для туристического агентства,
- бронирование для группы клиентов,
- бронирование в различных комбинациях.

Популярные программы бронирования гостиничных номеров

Рынок программных комплексов для автоматизации работы гостиниц достаточно широк.

Наиболее популярные программы бронирования представлены в данном списке:

- программно-аппаратный комплекс OZLocks Inspection;
- программное обеспечение OZLocks Hotelier Pro;
- программа бронирования номеров FIDELIO;
- программа управления гостиницей Shelter;
- программа автоматизации управления Logus HMS;
- программа бронирования номеров IS-Hotel;
- программа управления отелем FRONTDESK.

Программно-аппаратный комплекс OZLocks Inspection состоит из нескольких решений, направленных на улучшение уровня сервиса объекта размещения.

Программное обеспечение OZLocks Hotelier используется для автоматизации и эффективного управления, бронирования номеров гостиниц, пансионатов, отелей, хостелов.

Logus Hospitality Management System - это мощный и удобный в эксплуатации инструмент автоматизации гостиниц, созданный с учётом специфики российской гостиничной индустрии.

FIDELIO - программное обеспечение для гостиниц малой, средней и большой вместимости, эффективное бронирование номерного фонда.

Программа Shelter - система профессионального управления гостиницей, бронирования номеров, автоматизации бизнес процессов.

FRONTDESK 24 – это облачная система автоматизации гостиницы и бронирования номеров. Система состоит из четырех компонентов - PMS, онлайн-бронирование, интеграция.

Системы автоматизации IS-HOTEL - автоматизация гостиничного бизнеса, резервирование и бронирование номеров. Программа позволяет повысить качество работы и обслуживания, повышает прибыль отеля и лояльность гостей.

Системы бронирования и управления гостиницами оперируют большими объемами информации. В базы данных автоматизированных систем входят информация о бронировании номеров, время вселения и выселения гостей, зоны доступа для гостей и персонала, денежные расчеты на территории гостиницы и многое другое.

Программы автоматизации систем бронирования номеров в гостиницах позволяют существенно повысить эффективность работы отеля.

### **Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:**

1. Какие существуют программы бронирования?
2. Как работать с данными программами?

### **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 17**

Тема: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

17. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ

Работа с групповыми бронированиями в гостинице — один из самых непростых бизнес-процессов не только службы ресепшена, но и всего отеля. Обработка таких броней занимает больше времени, а еще групповые гости ожидают индивидуального подхода и высокого уровня сервиса.

Групповое бронирование — это бронь нескольких номеров. В разных отелях групповыми считаются разные бронирования, в среднем — это группы от пяти номеров.

Групповые брони условно можно разделить на частные и юридические.

Частные групповые брони

К ним относится группа гостей, которые решили провести отдых в отеле компанией друзей или родственников. Это может быть связано с каким-либо частным событием, например:

- свадьба, на которую требуется большое количество номеров для гостей;
- семейные праздники и торжества;
- встречи с друзьями и совместные поездки.

Юридические групповые брони

К ним относятся группы гостей, номера которым бронирует компания или туроператор. Это могут быть:

- корпоративные клиенты,
- командированные гости,
- участники конференций,
- иностранные туристы,
- туристические группы,
- спортивные команды,
- детские группы и другие.

Юридические брони отличаются от частных тем, что плательщиком брони будет юридическое лицо, и нужны другие отчетные документы.

Особенности группового бронирования для гостиницы

Туристические группы выгодны в плане обслуживания для гостиниц. У них есть два преимущества: первое — они дают возможность более точно прогнозировать затраты и прибыль. Второе — они гарантируют выручку всем службам гостиницы.

Главная сложность в работе с групповыми заявками — это большой объем обрабатываемой информации и предоставляемых услуг. При этом качество обслуживания должно оставаться на таком же высоком уровне, как и при работе с индивидуальными гостями.

Основные отличия работы с группой от индивидуального заезда:

— Высокая скорость заселения группы. По стандартам обучения службы приема и размещения, туристская группа до 30 человек должна быть размещена в течение 15 минут, до 100 человек — в течение 40 минут, а более 100 человек — в течение 1 часа.

— Все гости на одном этаже. При групповом заезде номера заранее выделяются на одном этаже, что упрощает процесс заселения и обслуживания гостей.

— Сложно взять обратную связь. Сотрудники отеля общаются по большей части не с гостем, а с его представителем: гидом, руководителем группы или организатором.

— Формирование пакетных предложений. Часто в тариф для группы входят различные услуги и подразумеваются скидки. Например, в пакет корпоративных клиентов, проводящих бизнес-встречи, отели включают завтраки, аренду бизнес-зала, переговорной или конференц-зала, посещение спа.

Процесс организации группового бронирования

Организация работы с групповыми бронированиями в отелях требует тщательного планирования и координации. На практике можно разделить этот процесс на шесть шагов:

1. Создание специализированного отдела или команды.
2. Определение условий и ценовой политики.
3. Процесс бронирования.
4. Координация и подготовка.
5. Сопровождение группы.
6. Оценка и обратная связь.

**Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:**

1. Что такое групповое бронирование?
2. В чем особенность группового бронирования в автоматизированной программе?

## **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 18**

Тема: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

18. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.

В ряде случаев для составления грамотного ответа на претензию необходима профессиональная юридическая помощь, например, при высоких требованиях или в тех случаях, когда сам клиент уже обратился за юридической поддержкой.

Помните, что даже при низком соблюдении претензионных требований, в случае неправильной работы с поступившей претензией и обращением клиента в суд, к первоначальным требованиям могут добавиться штрафы, неустойки и расходы клиентов на оплату юридических услуг.

#### НАИБОЛЕЕ ЧАСТЫЕ ОСНОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ ТУРИСТОВ

- отказать клиенту по уровню (по своей инициативе, в связи с болезнью, не выдать визу);

- COVID-19;

- Некачественно оказанные (по мнению клиента) услуги (питание в отеле, номере).

Клиент требует расписаться в претензии на получение. Стоит ли ставить подпись?

Законом не предусмотрена обязанность получателя партии поставить на нее подпись.

Вместе с тем, большой смысл в отказе расписываться в претензии на получение также нет. Как указано выше, претензионная переписка направлена прежде всего на внесудебное устранение конфликта, а не на его «разжигание». Вполне возможно, что раздосадованный отказ распишется против клиента, в тот же день отправит Вам претензию из почтового отделения, расположенного на соседней улице. Тем более, по закону на Вас бремя возникают неполучения такой борьбы

Возможно, отказавшись поставить «автограф» на конкурента-клиента, вы выиграете немного времени.

Однако, несмотря на то, что риски неполучения конкурентной борьбы (например, если не соответствует фактический и юридический адрес организации), лояльность клиента и его желание договориться резко падают. Тем более, по закону, если Вы не придёте получать претензию, будет считаться, что Вы её получили.

Претензия пришла по электронной почте. Обязаны ли мы есть?

Закон не делит претензии на отправленные на бумажном носителе или на каком-либо ином.

Строго говоря, сама по себе претензия, полученная по "электронке", имеет такую же силу, как и претензия на бумажном носителе с "живой" подписью клиента.

Возникают нюансы с «цифровой подписью» клиента. Также клиенту будет труднее найти доказательства получения его «электронной» борьбы.

Однако, опять же, следует помнить о наших главных исследователях - грамотном ответе на запросы Великобритании и не доведении дела до суда.

Можно ли выполнить эти цели, отказаться принять претензию по электронной почте? Конечно нет.

Вывод: не следует соблюдать позицию, полученную по электронной почте. Отвечать на такие претензии необходимо в обычном рабочем порядке, так же, как и на «бумажные».

Какой срок ответа на претензию клиента установлен законом?

Срок выполнения всех требований потребителей - 10 дней.

Поскольку слово «рабочих» в законе не прописано, исчисление осуществляется в календарных днях.

Здесь опять же есть нюансы, например, в нашем взгляде, 10-дневный срок не применяется в ряде случаев: при отказе клиента от исполнения договоров по причинам, не связанным с наличием в услугах недостатков (думал, заболел), в соответствии с общими положениями Гражданского кодекса, которые предусматривают возврат в "разумные сроки" (которые могут быть и более 10 дней).

Вместе с тем именно 10-дневный срок «на слух» у абсолютного большинства туристов и судей.

В связи с этим опять же исходим из целей: а) дать компетентный ответ; б) не доводить дело до суда, хотя бы на выборах рекомендуется срок, не превышающий 10 дней.

Рекомендуемый срок ответа на претензии клиента - не более 10 календарных дней.

Каким способом можно подать ответ на претензию?

Закон не регламентирует способ отправки борьбы.

Направляя клиентский ответ на претензии, перед нами стоят две задачи:

1. Ответить клиенту быстро, чтобы не получить иск в суд "раньше времени". Здесь подойдет факс, электронная почта (особенно если клиент иногородний).

2. Зафиксировать факт ответа на претензию. Здесь применимо вручение ответа под роспись или отправка ответа на заказное письмо с м. о вручении.

В связи с этим, при ответах на серьезные претензии, можно соединить несколько способов отправки.

Например, сразу после изготовления ответа отправьте его клиенту по электронной почте, параллельно - заказным письмом Почтой России.

С одной стороны, клиент быстро получит ответ по электронной почте и не будет «томиться» в ожидании вашего решения, обратитесь к юристам и пожалуйста в Роспотребнадзор. С другой стороны - после ответа на заказное письмо у Вас на руках остается квитанция - веское доказательство ответа на бумажном носителе.

### **Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:**

1. Каким образом происходит работа с письменными жалобами гостя?

### **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 19**

Тема: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

19. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.

Золотой стандарт обслуживания в лучших отелях мира — «Улыбайся гостю так, как будто он твой пожилой родственник, который завещал тебе огромное

наследство». С этим девизом можно поспорить, но вряд ли кто-то возразит против того, что главное в работе сотрудника отеля — это дружелюбие и позитивный настрой. Без этого будет не так просто справиться со всеми обязанностями: принимать входящие звонки (to receive incoming calls), бронировать номера (to take room reservations, to book rooms) и отменять бронирования (to turn down bookings, to cancel reservations), регистрировать прибытие и выселение гостей (to check in and check out), работать с просьбами и требованиями (to deal with requests).

Также нужно не давать гостям заскучать, пока они ждут заселения в номер, и уметь поддержать разговор на отвлеченные темы (to practice small talk) или рассказать, какие достопримечательности можно посетить (to tell about tourist attractions/sights), а также наиболее популярные места (hotspots).

#### Приветствие и заселение гостей

Общение с гостем начинается со знакомства. Администратор вежливо приветствует (to greet politely) постояльца фразой «Добро пожаловать!» (Welcome!), обращаясь (to address) к нему «сэр» (sir) или «мэм» (ma'am), после чего сам представляется (to introduce oneself), называя свое имя и должность.

Гостей без предварительного бронирования (walk-in guests) следует в первую очередь спросить о том, какой номер они предпочитают (a preferred room type): номер на одного человека (a single room), номер с двумя односпальными кроватями (a twin room), номер на двоих с одной кроватью (a double room) или номер люкс (a suite /swi:t/). Затем необходимо спросить о количестве гостей — взрослых и детей (a number of guests — adults and children) и длительности проживания (the length of stay), после чего нужно подыскать свободный номер (a vacancy). Гости, оформивших бронь (with reservations), следует спросить только о номере брони (a reservation number). Далее необходимо попросить гостя заполнить регистрационную форму (to fill in a registration form), после чего приступить к заселению его в номер (room assignment) и выдать ключ или карту от номера (to issue a room key/card).

У постоянных гостей (repeat customers) может быть право на программу лояльности (a loyalty programme): скидку (a discount) или особые предложения (special offers). В частности, это могут быть бесплатные ночи (complimentary stays), раннее заселение (an early check-in) и гарантированно (guaranteed) свободный номер в любое время.

Для общения с гостями используйте фразы:

| Фраза                                                              | Перевод                                                            |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| По телефону                                                        |                                                                    |
| Good afternoon. You've reached Marriott Hotel. How may I help you? | Добрый день. Вы позвонили в отель Marriott. Чем я могу вам помочь? |
| I'm sorry. Can I call you back?                                    | Прошу прощения. Могу я вам перезвонить?                            |

|                                                                                                                    |                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Sorry, but I didn't quite catch that.                                                                              | Прошу прощения, но я не совсем понял, что вы сказали.                                   |
| You're very faint. Could you speak up a bit?                                                                       | Вас плохо слышно. Вы не могли бы говорить погромче?                                     |
| Just a moment. I'll put you through to reservations.                                                               | Минуточку. Я соединю вас с отделом бронирования.                                        |
| Please hold and I'll connect you to reservations.                                                                  | Пожалуйста, оставайтесь на линии, я свяжу вас с отделом бронирования.                   |
| You can use a shuttle bus to get to our hotel from the airport.                                                    | Вы можете добраться до нашего отеля на шаттле из аэропорта.                             |
| В переписке                                                                                                        |                                                                                         |
| I'm writing in reference to your inquiry about our deluxe rooms.                                                   | Я пишу вам касательно вашего запроса о номерах повышенной комфортности.                 |
| Thank you for your email. We are delighted to confirm your reservation for 5 nights from November 1 to November 6. | Спасибо за ваш емейл. Мы рады подтвердить ваше бронирование на 5 ночей с 1 по 6 ноября. |
| I'll attach a copy of your reservation to the email. Looking forward to your arrival.                              | Я прикреплю копию вашей брони к емейлу. С нетерпением ждем вашего приезда.              |
| We hope we may be of service to you in the future.                                                                 | Надеемся, в будущем вы снова воспользуетесь нашими услугами.                            |
| В личном общении                                                                                                   |                                                                                         |
| Good afternoon. Welcome to the Hilton hotel! How can I be of service to you?                                       | Добрый день. Добро пожаловать в отель Hilton! Чем я могу вам помочь?                    |
| Let me introduce myself.                                                                                           | Разрешите представиться.                                                                |
| I'm pleased to say that we're able to reserve a room for you.                                                      | Рад сообщить, что мы можем зарезервировать для вас номер.                               |
| Our best suite is available.                                                                                       | Наш лучший номер люкс сейчас свободен.                                                  |

|                                                                       |                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| I'm sorry. We're fully booked that night.                             | Прошу прощения, на эту ночь свободных номеров нет.                                      |
| I'm afraid we don't have any rooms left for these dates.              | Боюсь, на эти дни у нас не осталось свободных номеров.                                  |
| Can I take your name, please?                                         | Назовите свое имя, пожалуйста.                                                          |
| Could you spell your name?                                            | Вы не могли бы произнести свое имя по буквам?                                           |
| Let me check / look up your reservation.                              | Я проверю вашу бронь.                                                                   |
| Could you check the registration details and sign here, please?       | Не могли бы вы проверить правильность регистрационных данных и поставить здесь подпись? |
| Your departure date / check-out date is August, 13.                   | День вашего отъезда 13 августа.                                                         |
| Your luggage will be delivered to your room.                          | Ваш багаж будет доставлен в номер.                                                      |
| Breakfast is served in the ground floor cafe from 8 a.m. till 10 a.m. | Завтрак подается в кафе на первом этаже с 8 до 10 утра.                                 |
| You can collect your passport at the reception in the morning.        | Утром вы сможете забрать свой паспорт на стойке регистрации.                            |
| We want you to feel at home.                                          | Мы хотим, чтобы вы чувствовали себя как дома.                                           |
| We're glad to have you.                                               | Рады, что вы у нас в гостях.                                                            |
| Enjoy your stay with us.                                              | Наслаждайтесь отдыхом в нашем отеле.                                                    |
| We'll deal with your request as soon as possible.                     | Мы займемся вашей просьбой как можно быстрее.                                           |
| There is a museum, a cafe and a city park nearby.                     | Неподалеку есть музей, кафе и городской парк.                                           |

|                                                                                          |                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| First go straight ahead, then turn left and you'll see the entrance to the trade centre. | Сначала идите прямо, затем поверните налево, и вы увидите вход в торговый центр.          |
| You can hail a cab or ask for a taxi pickup at the reception desk.                       | Вы можете поймать такси или заказать такси на стойке регистрации.                         |
| As a loyalty program member, you can get room service for free.                          | Как участник нашей программы лояльности вы можете получить обслуживание номера бесплатно. |

#### Выселение гостей

При выселении гость обязан оплатить всю сумму (the amount due) — она включает в себя оплату за номер (room charge), обслуживание номера (room service), заказ еды в номер (in-room dining service) и междугородные телефонные разговоры (long-distance calls).

Для общения с гостями используйте фразы:

| Фраза                                              | Перевод                                                |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Total comes to \$150.                              | Общая сумма составляет 150 долларов.                   |
| I'll print out the bill for you.                   | Я распечатаю вам счет.                                 |
| Would you prefer to pay in cash or by credit card? | Предпочитаете оплатить наличными или кредитной картой? |
| We take local currency, dollars and euros.         | Мы принимаем местную валюту, доллары и евро.           |
| Now enter your PIN.                                | Теперь введите пин-код.                                |
| That's gone through. You can remove your card.     | Платеж прошел. Вы можете забрать свою карту.           |
| Thank you for your stay.                           | Спасибо за то, что остановились у нас.                 |

#### Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Составьте диалог на английском языке для приема и размещения гостя?

#### ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 20

Тема: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

20. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.

Роль и место службы бронирования в общей управленческой структуре гостиницы.

Служба бронирования является одним из важных подразделений в общей управленческой структуре гостиницы и входит в состав службы приема и размещения (Front office). Это одно из первых подразделений, с которым знакомится гость, приняв решение поселиться в данной гостинице. Впечатления, полученные от этого знакомства, во многом формируют отзывы гостей о качестве обслуживания в целом.

К основным функциям службы бронирования относятся: предварительный заказ мест и номеров в гостинице, прием заявок, их обработка – с этого процесса начинается обслуживание гостей, а также составление необходимой документации (графика заезда на каждый день, на неделю, на месяц, на квартал, на год). Кроме формального сбора заявок отдел бронирования составляет необходимую документацию (графики заезда на каждый день, на неделю, на месяц, на квартал, на год), а также изучает спрос на гостиничные места. На базе имеющихся данных служба составляет картотеку гостей, ведет статистический учет и предоставляет данные отделу маркетинга для дальнейшего анализа.

На современном этапе компьютерные системы обеспечивают персонал, выполняющий функции бронирования, информацией о типах доступных номеров (включая размер, количество комнат, вид, обстановку, удобства, размер кровати и т.п.) в реальном режиме времени, вплоть до поэтажного распределения гостиничных комнат. Эта технология переместила ответственность за продажу гостиничных номеров из службы администратора в службу бронирования. Современные компьютерные технологии позволяют автоматически дать служащему, осуществляющему бронирование, информацию о клиенте, его вкусах и предпочтениях, если он обратился повторно. Служащие, осуществляющие процедуры бронирования, должны не просто обработать заявки на размещение, а передать клиенту характеристики гостиничного номера и рассказать о преимуществах пребывания именно в этом отеле, чтобы у него возникло желание воспользоваться услугами данной гостиницы.

Организационная структура службы.

Начальник отдела бронирования менеджер отдела бронирования, портье по приему предварительных заказов № и мест в гостинице.

Количество сотрудников (менеджеров и портье) варьируется в зависимости от объема номерного фонда (размеров гостиницы).

Взаимодействие службы со смежными подразделениями

Служба бронирования, прежде всего, напрямую взаимодействует со службой приема и размещения. Вся документация, подготовленная службой бронирования, направляется в службу приема для дальнейшей работы с ней. При заступлении на дежурство клерк службы приема суммирует свободные номера с теми, из которых гости выписались, вычитает из полученной суммы забронированные номера и в результате получает номера, которые он может предложить гостям, пришедшим со стороны. К функциям службы бронирования относится также ведение картотеки гостей. На каждого гостя после его пребывания в гостинице заполняется специальная карточка. Информация о госте собирается от всех служб гостиницы, имевших с ним контакт: этажной службы, ресторана, службы приема и т. д. Затем эта информация обобщается и заносится в карточку, которая хранится в архиве гостиницы. При повторном заезде клиента

служба бронирования дает указание всем службам гостиницы о его предпочтениях и особых пожеланиях. Это значительно повышает качество обслуживания, так как дает возможность гостю почувствовать себя в привычной обстановке.

При составлении карты движения номерного фонда в отдельный список выносятся гости VIP, обслуживаемые с особым вниманием. Помимо услуг, предоставляемых обычным клиентам, гостям VIP оказываются специальные знаки внимания со стороны гостиницы и ее руководства (персональное приветствие, цветы, конфеты, фрукты в номер). Для этого составляется специальное уведомление о предоставлении таким гостям ряда услуг за счет гостиницы, которое направляется в необходимые службы (в службы, ответственные за обслуживание номерного фонда, службу приема и размещения и т.д.)

Существенным моментом для персонала службы бронирования является совместная работа с подразделением маркетинга и продаж, когда имеется большой объем группового бронирования. Сегодня многие гостиничные компании передают функции бронирования из службы приема и размещения в отдел маркетинга и продаж.

В любом случае представители отдела маркетинга и продаж должны владеть информацией об имеющемся объеме номеров для реализации в любой день, когда возникает потенциальный спрос на них. В связи с этим персонал службы бронирования на ежедневной основе должен поддерживать данные о заказанных и доступных номерах для исключения повторного бронирования (overbooking).

Должностные инструкции персонала службы

Начальник службы бронирования (квалификация «дипломированный специалист» соответствует третьему квалификационному уровню)

Основная функция: планирует, организует, руководит и контролирует деятельность, определяющую эффективную организацию отдела.

Осуществляет контроль над лицами, находящимися в непосредственном подчинении.

Портье по приему предварительных заказов мест (квалификация «дипломированный специалист», «степень бакалавра», среднее специальное образование; соответствует второму квалификационному уровню)

Должностные обязанности: осуществляет прием и обработку предварительных заказов мест в гостинице по телефону, телексу, почте и лично, быстро и деликатно решает все вопросы, касающиеся предварительных заказов. Несет ответственность за обработку информации о текущем и перспективном бронировании мест. Обрабатывает авансовые депозиты, соблюдая их четкую регистрацию с тем, чтобы на их основе предоставлять кредит гостям. По деловому, деликатно и доброжелательно отвечает на телефонные звонки, что способствует формированию высокой репутации гостиницы. Работа с российской и иностранной клиентурой. Применение современных средств коммуникации (телефон, факс, ксерокс, ПК). Соблюдение техники безопасности на рабочем месте, передача дел при окончании смены. Ответственность и полномочия: несет ответственность за эффективный корректный прием и обработку предварительных заказов. Должен проявлять личную заинтересованность в

формировании хороших отношений с заказчиками: оптимально использовать оргтехнику.

Графики работы служащих отдела бронирования.

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» № 490, утвержденным Постановлением Правительства от 25 апреля 1997 года, исполнитель должен обеспечить круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее. Поэтому работа службы бронирования имеет сменный характер. Соответственно выбранному режиму работы смен определяется и число сотрудников. Как правило, в отделе бронирования имеются следующие графики работы, (на примере гостиницы «Салют»):

Портье по приему предварительных заявок (3 человека): график работы с 9.00 до 18.00 каждый день, суббота, воскресенье – выходной;

Портье по приему предварительных заявок (4 человека): график работы 2 через 2; с 10.00 до 22.00.

Требования к помещениям службы бронирования

Просторное, светлое, хорошо проветриваемое помещение, наличие кондиционера. Цветовая гамма должна быть выполнена в спокойных классических тонах. Поскольку клиент может прийти и забронировать номера (например, для какой-нибудь группы) лично, обстановка должна располагать к соответствующей деловой беседе. Материалы для отделки стен должны обладать шумопоглощающими свойствами.

Технические средства обеспечения работы службы.

Служба бронирования должна быть обеспечена соответствующей оргтехникой для эффективной работы служащих. Это: факс по приему предварительных заказов мест в гостинице (если в гостинице большой объем номерного фонда и большая загрузка, то факсов должно быть не менее 2-3) и отдельно факс для отправки подтверждения, компьютеры с установленной базой данных номерного фонда и подключением к интернету, ксерокс, телефонные аппараты обязательно с доступом к внутренней, городской, междугородной и международной связям, ксерокс, сканер.

### **Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:**

1. Каким образом происходит взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы?

### **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 21**

Тема: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

21. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.

Оперативная письменная коммуникация является одним из элементов решения бизнес-задач при участии представителей структурных подразделений компании. При подготовке внутренних документов, обращаясь к англоязычным коллегам, русскоязычному автору служебной записки необходимо учитывать кросс-культурные различия при передаче информации.

Результатом пренебрежения к методам восприятия данных адресатами может стать недопонимание различных департаментов между собой по

обсуждаемым вопросам, что приведет к увеличению сроков решения задач. И наоборот, учет культурных особенностей англоязычных коллег в практике деловой переписки позволит:

- Облегчить коммуникацию внутри департаментов компании.
- Достоверно и полно передать суть и смысл сообщения адресатам.
- Построить отношения взаимного сотрудничества между подразделениями.
- Тонкости деловой переписки на английском языке – 10 правил

1. Стоит ли обсуждать несколько вопросов в одной служебной записке?

Желательно составлять записку по правилу «1 вопрос – 1 документ». При необходимости обсуждения нескольких взаимосвязанных вопросов стоит описать данные задачи в ряде последовательных записок с перекрестной ссылкой друг на друга.

Пример. Требуют обсуждения и принятия мер вопросы задержки поставки материалов и оборудования, вовлекающие ряд причастных сторон, в том числе департамент финансов и департамент логистики. Для решения задач от заинтересованных сторон требуются различные действия по исполнению вопроса. Для информирования о ситуации менеджеру проекта необходимо подготовить отдельно два документа в адрес каждой стороны, с общим описанием контекста и перечнем требуемых действий в зоне ответственности каждого департамента.

2. Уместно ли при персональном обращении называть адресата по имени в контексте деловой переписки?

Например, «Dear Frank», «Hello Sam». В случае неблизкого знакомства с адресатом, а также официального характера записки, лучше предпочесть формальное обращение:

По фамилии: Dear Mr. Jackson, Hello Mrs. Ogilvy.

По титулу или занимаемой должности: Dear Professor, Dear Mr. Vice President

3. Допустимо ли при обращении использование отчества либо второго имени?

В соответствии со сложившимися традициями русскоязычной переписки обращение к адресату выглядит так: «Уважаемый Павел Иванович!», «Уважаемая Наталья Федоровна!». При подготовке документа в англоязычной среде стоит воздержаться от использования полного имени, второго имени (middle name), или отчества (patronymic) адресата, ограничившись лишь фамилией. Пример: «Dear Ms. Jones...».

Типичные ошибки в деловой переписке

Трудности с языком — не единственная причина, по которой коммуникация может не состояться. Чаще всего переписка может пройти неудачно, если ее инициатор:

- выбрал неверный канал коммуникации: например, пишет в Телеграм, когда основное место общения его собеседника — WeChat, который является основным китайским мессенджером. В Китае большинство других мессенджеров заблокированы;

- пишет с аккаунта, который не заполнен и выглядит подозрительно либо непрофессионально;

- не указывает контекст коммуникации: не пишет, как он познакомился с адресатом или где нашел его контакт, и не объясняет, почему он пишет;
- не представляется понятным образом: не рассказывает, кто он, откуда и почему с ним нужно иметь дело;
- пишет слишком длинное вводное письмо, до конца которого может не добраться даже самый терпеливый читатель;
- начинает сразу писать напоминания, если ответ не пришел мгновенно, потому что ждет быстрой реакции.

Исправить ошибки несложно: достаточно изучить, какие каналы делового общения приняты в конкретной стране, заранее заполнить профиль, позаботиться о контексте и постараться емко сформулировать главный тезис сообщения.

Как вести деловую переписку на английском

Структура письменного общения в английском языке более строгая, чем в русском. Ее можно разделить на семь базовых блоков:

Приветствие с именем или фамилией получателя.

Самопредставление с указанием имени, фамилии и должности.

Одно или несколько вводных предложений с вежливой благодарностью.

Одно или несколько вводных предложений с вежливой благодарностью.

Отсылка к предыдущей точке контакта.

Основная часть, разделенная на несколько абзацев в логической последовательности.

Заключительная часть с благодарностью за оказанное вам внимание, намерением продолжить переписку и призывом к следующему действию.

Подпись с именем, фамилией, должностью и контактными данными.

### **Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:**

1. Охарактеризуйте правила ведения деловой переписки на иностранном языке?
2. Какие ошибки не стоит допускать при ведении деловой переписки на иностранном языке?

## **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 22**

Тема: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

22. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.

Для работы с конфликтными гостями в отеле нужен план — алгоритм действий. Важно не только разрешить конкретную проблему, но и сохранить лояльность клиента. Рассмотрим пошаговый алгоритм общения с гостем, когда появляются конфликтные ситуации в гостинице.

Шаг 1: принятие жалобы

Внимательно выслушайте, чем недоволен гость. Не перебивайте, дайте высказаться полностью. Это покажет ваше желание помочь. Понимание эмоций гостя и причины его жалобы — ключ к успешному решению конфликтных ситуаций в гостинице.

Шаг 2: анализ проблемы

Далее задайте уточняющие вопросы, чтобы понять суть проблемы. Например: «Пожалуйста, расскажите подробнее, что произошло? Ваш рассказ

о случившемся поможет нам решить проблему и предоставить вам лучший сервис в следующий раз».

Зафиксируйте основные моменты жалобы. Это поможет в дальнейшем анализе и решении проблемы.

Шаг 3: извинение и признание ошибки

Даже если проблема не является прямой виной отеля, извинитесь за неудобства. Если ошибка действительно на стороне отеля, признайте это. Гости ценят честность и открытость.

Шаг 4: предложение решения

Чем быстрее вы предложите решение, тем лучше. Например, если проблема в чистоте номера, предложите немедленную уборку или переселение в другой номер. А еще классно будет предложить гостю альтернативные варианты. Предложите гостю выбрать наиболее подходящее для него решение проблемы. Это покажет ваше стремление удовлетворить его потребности.

Шаг 5: оценка удовлетворенности

После решения проблемы, убедитесь, что гость удовлетворен. Если гость все еще недоволен, предложите скидку на будущее проживание или бесплатный завтрак.

Техники реагирования на конфликтные ситуации в гостинице

К счастью, специалисты по решению конфликтов и психологи уже все за нас придумали. Вот три популярные техники реагирования на негатив:

1. Техника «Сэндвич»

Начните с положительного комментария, затем перейдите к решению проблемы и завершите снова положительным комментарием. Например: «Мы рады, что вы выбрали наш отель. Извините за неудобства с уборкой, мы уже решили этот вопрос. Надеемся, что ваше следующее пребывание будет комфортным».

2. Техника «Перефразирование»

Повторите жалобу гостя своими словами, чтобы показать, что вы его поняли. Например: «Правильно ли мы понимаем, что кондиционер в номере не работал всю ночь? Пожалуйста, опишите проблему подробно, и мы постараемся все исправить».

3. Техника «Открытые вопросы»

Задавайте вопросы, требующие развернутого ответа. Это помогает лучше понять проблему и найти оптимальное решение конфликтной ситуации в гостинице. Например: «Нам важно уточнить детали проблемы, чтобы мы могли устранить неполадки и сделать ваш следующий визит комфортным. Что бы вы хотели, чтобы мы сделали для улучшения проживания».

**Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:**

1. Охарактеризуйте правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями?
2. Какие ошибки может допустить оператор при бронировании?

### 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. Джала. – 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. Сницина, О.Н., Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник / О.Н. Сницина. — 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](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».
5. Wikipedia, Google, Яндекс - информационный портал
6. [www.english.language.ru](http://www.english.language.ru) – сайт для изучающих английский язык
7. [www.macmillan.ru](http://www.macmillan.ru) - каталог учебных пособий, словарей и мультимедийной продукции для изучающих английский язык
8. [www.enhome.ru](http://www.enhome.ru) - изучение английского языка самостоятельно
9. [www.study.ru](http://www.study.ru) - портал изучения иностранных языков