

МАТЕРИАЛЫ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ:

ОТ ТЕОРИИ К ПРАКТИКЕ

УК КРАСОТЕЛЬ



СЛУЖБА ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦАХ

Данное практическое пособие подготовлено специалистами управляющей компании «Красотель» и рассматривает основные стандарты, касающиеся сферы гостиниц, санаториев, пансионатов, кроме того, публикация содержит перечень требований, которые предъявляются к качеству услуг, предоставляемых объектами размещения.

Публикация предназначена для тех, кто занимается гостиничным бизнесом, а также будет полезна организациям и физическим лицам, проводящим специализированное обучение гостиничного персонала, такого как администратор.

Мнения авторов, выраженные в данном материале, могут не совпадать с мнениями других авторов.



ООО «Управляющая компания «Красотель»

98635, АР Крым, г. Ялта, Приморский парк

+38 0654 260 295

consulting@krasotel.com.ua

www.krasotel.com.ua

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ АДМИНИСТРАТОРА В ГОСТИНИЦЕ.....	5
1.1. Роль и функции администратора в процессе предоставления услуг.....	5
1.2. Организация рабочего места администратора.....	7
1.3. Типовая структура службы приема и размещения (СПР).....	9
ГЛАВА 2. СТАНДАРТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ.....	15
2.1. Стандарт «Внешний вид и поведение».....	15
2.2. Стандарт «Профессиональная этика».....	16
2.3. Стандарт «Телефонный этикет».....	17
2.4. Стандарт «Бронирование».....	18
2.5. Стандарт «Поселение Гостя без бронирования».....	19
2.6. Стандарт «Поселение по предварительному бронированию».....	21
2.7. Стандарт «Выселение».....	22
2.8. Стандарт «Учет забытых и утерянных вещей».....	23
2.9. Стандарт «VIP-обслуживание».....	24
2.10. Стандарт «Презентация номера гостиницы».....	25
ГЛАВА 3. ГОСТИНИЧНЫЙ ЭТИКЕТ.....	26
3.1. Корпоративный кодекс гостиничного сотрудника.....	26
3.2. Концепция «Удовлетворение гостя- превыше всего».....	30
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	34
Должностная инструкция администратора.....	34
Заявка на бронирование.....	37
Анкета-опросник.....	38
VIP-форма.....	39
Бланки для оформления забытых/утерянных вещей.....	40
Акт ущерба.....	41
Подтверждение о бронировании.....	42
Заявка на стирку.....	43
Бланк авторизации кредитной карты гостя.....	44
Регистрационная карта гостя.....	45