

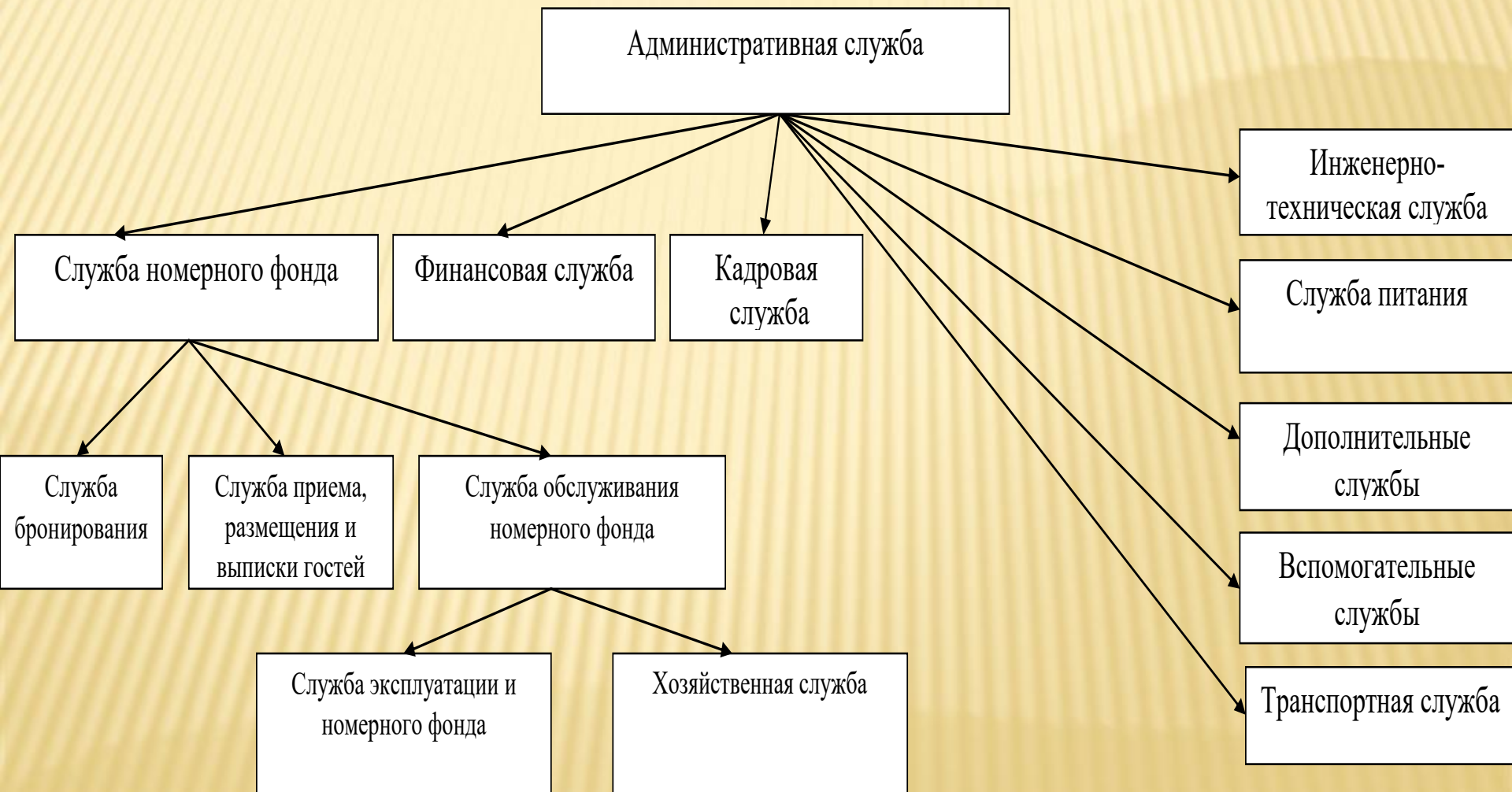
СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦЫ И ИХ ФУНКЦИИ



Организация обслуживания в гостиничном предприятии направлена на максимальное удовлетворение потребностей клиентов и должна иметь чёткую структуру



Службы гостиничного предприятия



ФРОНТ-ОФИС — ОБЩЕЕ НАИМЕНОВАНИЕ ГРУППЫ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ИЛИ ПРОЦЕССОВ В ОРГАНИЗАЦИЯХ, ОТВЕЧАЮЩИХ ЗА НЕПОСРЕДСТВЕННУЮ РАБОТУ С КЛИЕНТАМИ, ЗАКАЗЧИКАМИ

- ✗ **Фронт-офис** несет на себе наибольшее число важнейших функций, он включает отдел приема и размещения, отдел бронирования, службу доставки багажа, отдел коммутации, расчетно-кассовый отдел.

СЛУЖБА УПРАВЛЕНИЯ НОМЕРНЫМ ФОНДОМ (ОТДЕЛ ОБСЛУЖИВАНИЯ)



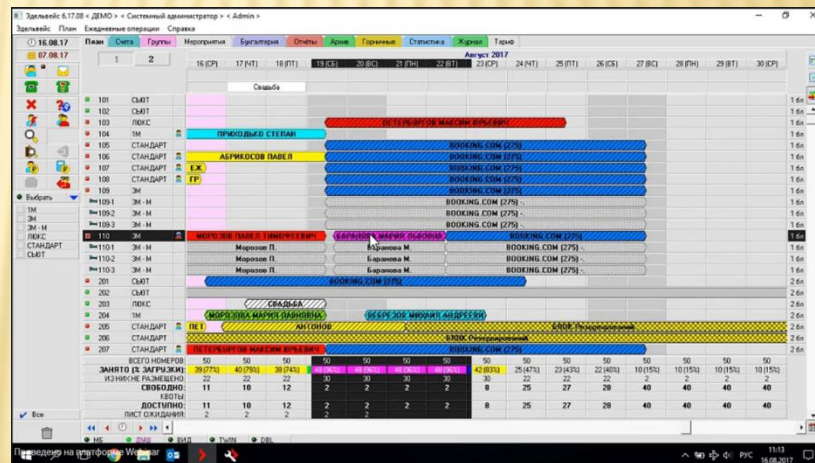
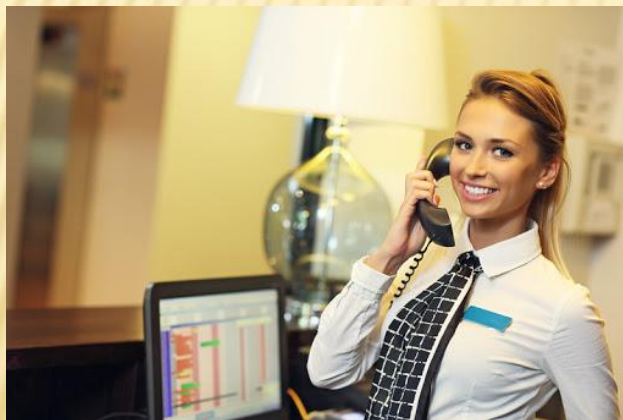
ЗАДАЧИ СЛУЖБЫ НОМЕРНОГО ФОНДА

Перед службой номерного фонда стоят задачи, от которых, без преувеличения, зависит успех отеля:

- ✗ управлять бронированием;
- ✗ принимать и размещать гостей;
- ✗ обслуживать гостей, причем в самом широком смысле — от оказания помощи в заказе такси до создания приятной атмосферы в лобби;
- ✗ делать уборку в номерах;
- ✗ обеспечивать безопасность постояльцев и имущества отеля.

ФУНКЦИИ ОТДЕЛА БРОНИРОВАНИЯ

- Прием заявок и их обработка;
- Составление необходимой документации
- Составление графиков заезда на каждый день
- Составление карты движения номерного фонда.



ПРИЕМ ЗАЯВОК

Прием заявок осуществляется по телефону, с сайта, факсу, по электронной почте, с помощью компьютерных систем бронирования.



ПОДТВЕРЖДЕНИЕ БРОНИРОВАНИЯ

Подтверждение заявки - это специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице.

+7(978)990- -1
+7(978)990- -2
(мобильные в России)



+7(495)287- 9
(стационарный телефон в Российской Федерации
г. Москва)

info@m r.ru

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ БРОНИРОВАНИЯ

Заказ: 6220 от: «28» декабря 2013г. Заказчик: Иванов Иван Иванович
Информация об отдыхающих: Иванова Мария Александровна; Иванов Алексей Иванович 5 лет; Иванов Андрей Иванович 4 года; Иванов Павел Иванович 2 года
Россия
Дата и время заезда: 29 июня 2014 г. 14.00 Дата и время выезда: 27 июля 2014 г. до 12.00
Информация о заказе: № 32 категории Люкс ОБРАЗЕЦ
2 основных места+3 детей до пяти
Предоплата за 1-е сутки: 11 312,07 руб.
Скидки при доплате:

ОБРАЗЕЦ

Примечания:

Актуальные данные о предприятии,предпринимателе, представляющем услуги, ценах и условиях посольства находятся в открытом доступе на официальном сайте _____ обновляются ежегодно и действуют в период 01 апреля - 30 декабря календарного года.

На сайте Вы также можете скачать копии правоустанавливающих документов, если они нужны Вам для отчетности.

По любым возникающим вопросам Вы можете связаться с нами по телефону:

в России: +74952874279

Для получения оперативного ответа, пожалуйста, сообщите № Вашего заказа и фамилию менеджера.

Заявку на оформление и отправку дополнительных документов Вы можете направить на электронный адрес

_____или подать через контактную форму сайта.

ГАРАНТИЯ БРОНИРОВАНИЯ

В своей деятельности гостиничные предприятия часто прибегают к гарантированному подтверждению заявок. Это означает, что они подтверждают бронирование только после получения от клиента соответствующих гарантий оплаты на случай, если клиент прибудет с опозданием или вообще не прибудет.

Отмена бронирования: Вы можете бесплатно отменить бронирование в срок вплоть до 5 дней до заезда. С вас взимается стоимость первой ночи при отмене в течение 5 дней до заезда.

Оплата не возвращается : Обратите внимание: при отмене или изменении бронирования, а также в случае незаезда взимается полная стоимость бронирования.

КАРТОЧКИ ГОСТЯ

К функциям службы бронирования относится также и ведение картотеки гостей. На каждого гостя после его пребывания в отеле заполняется специальная карточка. Информация собирается со всех служб, имевших контакт с гостем.

The screenshot displays a hotel management system interface. On the left, a sidebar contains navigation buttons: 'ПРИХОДЬКО' (highlighted in blue), 'Карточка резервирования', 'Резервирование', 'Гости', and 'Счет'. The main window is titled 'Индивидуальное' and shows a guest card for 'SCHWARZENEGGER ARNOLD'. The card includes fields for 'Фамилия', 'Имя', 'Отчество', 'Телефон', 'Организация', 'К-во взрослых', 'Детей', '№ брони', 'Заявка', 'Статус', 'Комната', 'Тип', 'Заяд', 'Время заезда', and 'Время выезда'. A red box highlights a 'Сканирование документов' window. This window contains fields for 'Сканер', 'Из файла', 'Тип документа' (set to 'Паспорт РФ'), 'Персональные данные' (including 'Фамилия', 'Имя', 'Отчество', 'Дата рождения', 'Пол', 'Место рождения', 'Серия', '№', 'Код подразделения', 'Дата выдачи', and 'Кем выдан'), and a 'Результат' section showing a successful scan of a passport from the 'ТП №3 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ ПО САНКТ-ПЕТЕРБУРГУ' dated 23 августа 2016 г. The bottom of the screen shows a taskbar with various application icons and a system tray with a clock and network status.

Гость	Комната	Тип	Заяд	Время заезда	Время выезда
Степанов А.	50	(52%)	50	27 (52%)	29 (56%)
	50	(52%)	50	25 (48%)	25 (50%)
	50	(52%)	50	43 (85%)	50 (100%)
	50	(52%)	50	43 (85%)	41 (81%)
	50	(52%)	50	39 (77%)	26 (50%)

1

Служба бронирования занимается не только сбором заявок, но и изучает спрос на гостиничные услуги в тот или иной момент. На уровень спроса кроме сезонности могут влиять проходящие в данном регионе культурные или спортивные мероприятия (кинофестиваль, чемпионат страны и т.п.).



НЕГАРАНТИРОВАННОЕ БРОНИРОВАНИЕ

Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

ДВОЙНОЕ БРОНИРОВАНИЕ

Иногда гостиничные комплексы применяют и двойное бронирование, как правило, это происходит либо в момент проведения массовых мероприятий, либо в пик сезона. Двойное бронирование - это подтверждение о предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату.



СЛУЖБА ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

Службу приема и размещения (СПиР) называют «лицом гостиницы», потому что именно от службы приема и размещения зависит первое впечатление, которое получает гость от гостиничного комплекса.



ОСНОВНЫМИ ФУНКЦИЯМИ СЛУЖБЫ ПРИЁМА ЯВЛЯЮТСЯ:

- Бронирование мест в гостинице
- Регистрация и размещение туристов
- Оформление расчетов при выезде гостя
- Предоставление различной информации



СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ. «ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ СЛУЖБОЙ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»

- Приветствуйте гостей радушно, с улыбкой.
- С гостем необходимо разговаривать только стоя.
- Если вам известны имена гостей, обращайтесь к ним так, чтобы они знали, что вы помните их имена.
- Умейте устанавливать личный контакт с каждым гостем, сопровождайте каждое появление гостя улыбкой.
- Уделяйте всем клиентам одинаковое внимание, так как все они равны.

- Дайте гостю понять, что он замечен, даже если вы очень заняты. Нельзя заставляя гостей ждать.
- Всегда предлагайте помощь гостям и не дожидаетесь, пока они вас о ней попросят.
- Прежде чем перейти к обслуживанию следующего гостя, необходимо спросить у предыдущего гостя, не нужно ли ему еще что-нибудь.
- Все особые пожелания постоянных гостей должны быть учтены и выполняться автоматически.
- За любое неудобство клиенту приносятся извинения.
- Будьте внимательны к потребностям и пожеланиям гостя, принимайте решения, руководствуясь его интересами.



СТАНДАРТ «ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ»

- На все исходящие звонки следует отвечать не позднее третьего звонка.
- Приветствие: «Добрый день (утро, вечер)! Гостиница „Х“. Кристина. Чем я могу Вам помочь?».
- Ответ на входящий внутренний звонок должен быть: «Добрый день (утро, вечер)! Служба приема (служба охраны, бизнес-центр и т. д.). Кристина. Чем я могу Вам помочь?»
- Сотрудник гостиницы должен всегда разговаривать по телефону с улыбкой.
- Голос сотрудника должен быть приятным, речь — чистой и внятной.
- Сотрудник гостиницы должен владеть всей необходимой информацией о предоставляемых услугах и оборудовании отеля.
- Внимательно выслушайте просьбы гостя.
- Гостя никогда не следует торопить во время телефонного разговора.
- Повторите просьбу гостя во избежание недоразумений.
- Имя гостя должно упоминаться при каждой возможности (если звонок поступил от гостя).

- Позвонившего не следует переключать в режим ожидания, не получив на это его согласия.
- Если звонок требует переадресации, помните, что переадресовать звонок можно не более одного раза, поэтому убедитесь в правильности переадресации. Прежде чем вы переведете звонок, обязательно предупредите гостя о своем намерении.
- Никогда не просите гостя перезвонить.
- Избавьте гостя от необходимости повторять то, что он уже сказал. Кратко изложите суть вопроса тому сотруднику, которому переадресован звонок.
- Никогда не переводите звонок в другой отдел или на внутренний номер гостя, пока там не ответили.
- Когда вам необходимо ответить на другой звонок или срочно отвлечься, спросите гостя, может ли он подождать, дожидесь ответа.
- Не употребляйте слов «нет», «невозможно» и производные от них.
- Заканчивая разговор, сотрудник должен поблагодарить клиента за звонок. Дать понять, что все обещания, которые вы дали, будут выполнены.
- Телефонную трубку можно повесить только после того, как это уже сделал собеседник.

СТАНДАРТ «ЖАЛОБЫ ГОСТЕЙ»

- Определите уровень полномочий, необходимый для рассмотрения и решения возникшей проблемы.
- Оказавшись один на один с гостем и его претензией, отвлекитесь от выполнения своей текущей работы и сконцентрируйте все свое внимание на госте.
- Внимательно выслушайте претензии гостя, не перебивайте, дайте ему возможность высказаться.
- Вслушиваясь в то, что говорит гость, проявите к нему уважение, дайте понять, что вы разделяете его чувства.
- Поблагодарите гостя за оказанное вам доверие. Объясните, почему вы признательны за жалобу.
- Обязательно извинитесь независимо от того, была ли ошибка допущена вами, кем-то из персонала или руководством. Не пытайтесь объяснить, кто виноват.
- Не оправдывайтесь и не обвиняйте гостя в нечестности, пока не доказано, что он лжет.
- Проявляйте неподдельный интерес и искреннюю заботу относительно сложившейся ситуации.
- Никогда не пытайтесь доказать гостю, что он неправ. Никогда не спорьте, не возражайте гостю и избегайте проявлений агрессии.

- Проанализируйте жалобу, установите все причины претензий: почему гость был недоволен, что стало причиной ошибки. Ведите записи и анализируйте все претензии клиентов, чтобы совершенствовать качество обслуживания.
- Если к вам поступила жалоба в письменном виде, дайте на нее ответ в течение двух дней, не затягивайте решение проблем.
- Сделайте все для восстановления качественного обслуживания.
- Гостям, высказавшим претензии, присваивается статус VIP. Обязательно проинформируйте об этом гостя.



Служба обслуживания номерного фонда/хозяйственная

Хозяйственная служба гостиницы (или отдел хаускипинга) отвечает за чистоту, гигиену, порядок и уют в отеле. В её задачи входит:

- ✗ уборка номеров: смена постельного белья и полотенец, застилание кроватей, вытирание пыли, пылесосение пола, чистка и дезинфекция санузла, вынос мусора, проветривание помещения;
- ✗ слежение за запасами бытовой химии и пополнение предметов личной гигиены в номерах: мыло, шампуни, кондиционеры и гели для душа, тапочки, туалетная бумага;
- ✗ уборка служебных помещений и общественных зон: коридоры, вестибюль, лифты, лестницы, бары и рестораны, конференц-залы, офисы, гостевые туалеты;
- ✗ содержание в чистоте территорий, прилегающих к отелю.

ВИДЫ УБОРОК НОМЕРНОГО ФОНДА

- Текущая уборка без смены белья/SO (stay over) производится ежедневно, во всех номерах, в которых проживают Гости, кроме дня выезда;
- текущая уборка со сменой белья/SE (stay exchange) – производится по специальному графику согласно требованиям Государственной системы классификации гостиниц и иных средств размещения во всех номерах, в которых проживают Гости, кроме дня выезда;
- Уборка после выезда Гостя/VD (vacant dirty) – осуществляется после освобождения номеров Гостями;
- Генеральная уборка/GMR (general made room) – производится по специальному графику в зависимости от особенностей отеля и интенсивности движения номерного фонда, а также после ремонта или реконструкции номера.
- Промежуточная уборка (вечерний сервис; уборка в номерах, занятых VIP-персонами; дополнительная уборка по просьбе гостя).

ОЧЕРЕДНОСТЬ УБОРКИ НОМЕРОВ В ОТЕЛЕ

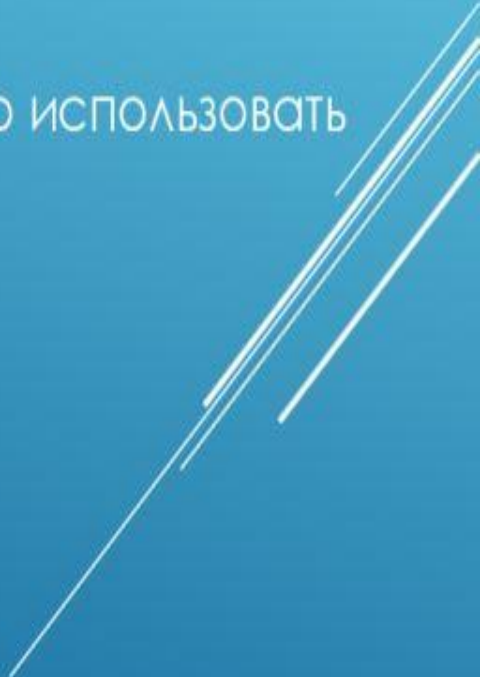
- 1) Уборка номеров с вывешенной на дверях табличкой "Просьба убрать мой номер" (англ. "Please make up my room");
- 2) Уборка в свободных, забронированных, ожидающих гостей номерах, а также в номерах, временно не эксплуатируемых по какой-либо причине (стоящих на ремонте);
- 3) Уборка в номерах, занятых гостями.

Обслуживание необходимо проводить во время, когда гости отсутствуют в номере, для этого предварительно необходимо согласовать с клиентами время уборки. Если гости находятся в номере, необходимо получить разрешение на уборку.

ПЕРЕД ТЕМ КАК ВОЙТИ В НОМЕР ГОРНИЧНОЙ СЛЕДУЕТ:

- постучать в дверь и сказать: «Горничная» (если в номере проживает иностранный Гость , то «Housekeeping»)
подождать около 10 секунд и постучать вновь, если на ручке двери висит табличка « Не беспокоить»

Стучать в дверь необходимо рукой. Запрещается для этого использовать ключ и другие предметы.



ЕСЛИ ГОСТЬ В НОМЕРЕ :

- и сам открывает дверь, горничная должна поприветствовать его (англ, «Good morning/ afternoon, Mr....») и поинтересоваться тем, хочет ли он, чтобы его номер был убран сейчас или позже (англ. «Would you like your room cleaned now? Or should I come back later? »).
- Если гость не возражает против уборки, горничная приступает к работе.
- если гость просит произвести уборку позже, горничная переходит к уборке другого номера.
- если гость спит, ей следует выйти из номера.
- если гость возвращается в то время, когда горничная работает, горничной следует спросить, не лучше ли ей вернуться к работе позже.

ПРИ УБОРКЕ ГОРНИЧНОЙ МОЖНО:

- Мусор.

Опустошить все мусорные корзины и баки. Любой предмет, оставленный в них, должен рассматриваться как «выброшенный», а значит, его можно удалить из номера. Любые предметы, слишком крупные для мусорного контейнера (например, коробки из-под пиццы), но находятся на нем или рядом с ним, также могут расцениваться как мусор.

Если горничная не уверена, лучше оставить предмет до тех пор, пока гость не съедет.

- Одежда.

Любую одежду гостя брошенную на пол, под кровать или любой другой предмет мебели, можно аккуратно сложить и оставить на комоде, столе или на кровати. Обувь можно поправить и выставить вдоль плинтуса, где постояльцы об нее не споткнутся.

Не стоит ставить обувь и вешать одежду в шкаф, складывать в ящик или в чемодан. Вещи должны оставаться на виду владельца.

ПРИ УБОРКЕ ГОРНИЧНОЙ МОЖНО:

- Мусор.

Опустошить все мусорные корзины и баки. Любой предмет, оставленный в них, должен рассматриваться как «выброшенный», а значит, его можно удалить из номера. Любые предметы, слишком крупные для мусорного контейнера (например, коробки из-под пиццы), но находятся на нем или рядом с ним, также могут расцениваться как мусор.

Если горничная не уверена, лучше оставить предмет до тех пор, пока гость не съедет.

- Одежда.

Любую одежду гостя брошенную на пол, под кровать или любой другой предмет мебели, можно аккуратно сложить и оставить на комоде, столе или на кровати. Обувь можно поправить и выставить вдоль плинтуса, где постояльцы об нее не споткнутся.

Не стоит ставить обувь и вешать одежду в шкаф, складывать в ящик или в чемодан. Вещи должны оставаться на виду владельца.

ПРИ УБОРКЕ НЕЛЬЗЯ:

- Ящики, чемоданы, кошельки, портфели и сумки.

Не передвигать, не осматривать, не открывать и не класть в выдвижные ящики вещи гостей, кошельки, портфели или любые виды сумок.

Подобные действия могут быть восприняты как потенциальная кража.

Шкафы можно открывать только для замены прачечных мешков, бланков для стирки и химчистки, либо же для возврата на место гладильной доски и утюга.

Стаканы или чашки с содержимым.

НЕЛЬЗЯ опустошать, мыть чашки, кружки или пластиковые стаканчики, в которых есть содержимое, даже если это вода.

Постояльцы часто могут оставлять там контактные линзы или драгоценные украшения. Вылив жидкость из этих емкостей, можно непреднамеренно избавиться от предметов, принадлежащих гостям.

ПРИ УБОРКЕ НЕЛЬЗЯ:

- Ящики, чемоданы, кошельки, портфели и сумки.

Не передвигать, не осматривать, не открывать и не класть в выдвижные ящики вещи гостей, кошельки, портфели или любые виды сумок.

Подобные действия могут быть восприняты как потенциальная кража.

Шкафы можно открывать только для замены прачечных мешков, бланков для стирки и химчистки, либо же для возврата на место гладильной доски и утюга.

Стаканы или чашки с содержимым.

НЕЛЬЗЯ опустошать, мыть чашки, кружки или пластиковые стаканчики, в которых есть содержимое, даже если это вода.

Постояльцы часто могут оставлять там контактные линзы или драгоценные украшения. Вылив жидкость из этих емкостей, можно непреднамеренно избавиться от предметов, принадлежащих гостям.

- убирая номер, горничная ни в коем случае не должна запирается на ключ. Наоборот, дверь должна быть приоткрыта;
- нельзя менять бельё в присутствии гостя;
- нельзя убирать номер, используя полотенца для гостей;
- нельзя сидеть в присутствии гостя;
- не оставайтесь наедине с гостем при закрытых дверях;
- оставлять открытым номер после уборки;
- покидая этаж, не следует оставлять тележку в коридоре, необходимо запереть её в служебной комнате;
- запрещается в номере в личных целях пользоваться телефоном, туалетом, душем, смотреть телевизор, курить, принимать пищу, пользоваться мини-баром, лежать на кровати и находится в номере без уважительной причины;
- ↗ нельзя оставлять ключ в дверях снаружи
- нельзя разговаривать с гостем, особенно на личные темы, тему политики, религии, здоровья, работы в отеле и пр.

Сроки хранения забытых вещей в гостинице зависят от правил отеля и категории находки:

Свыше года — деньги и ценные вещи (ювелирные изделия, часы, кошельки или банковские карты, документы и т. д.).

Три-шесть месяцев — предметы, не имеющие особой ценности (книги, зарядки для телефонов, сувениры и т. п.).

Одна-две недели — вещи индивидуального пользования и личной гигиены (нижнее бельё, бритвы, маникюрные наборы и пр.).

Немедленная утилизация — скоропортящиеся продукты (напитки, еда).