

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/183694>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Гостиничное дело

Введение 3

1 Организация обслуживания гостей в гостиничном бизнесе 5

2 Различия между международными и национальными стандартами гостиничного обслуживания 8

3 Методы повышения уровня обслуживания гостей в гостиничном предприятии 12

Заключение 15

Список использованных источников 16

Процесс обслуживания гостей можно разделить на несколько этапов:

- 1) бронь - предварительное бронирование номеров в гостинице;
- 2) прием, регистрация и размещение гостей;
- 3) предоставление услуг по размещению;
- 4) предоставление дополнительных услуг;
- 5) окончательный расчет и расчет.

Схематично этапы представлены на рис.1.

Рисунок 1 – Этапы обслуживания гостей

Бронирование. В функции сервиса бронирования входит: прием заявок на бронирование номеров, их обработка, а также написание необходимой документации (время заселения на каждый день, на неделю, на месяц, на квартал, на год). На основе имеющихся данных сервис составляет картотеку гостевых карт, ведет статистические записи и предоставляет данные в отдел маркетинга для дальнейшего анализа .

□ Заявки можно принимать устно, по телефону, телеграфу, телексу, почте, через электронную систему бронирования.

Каждое приложение должно содержать следующую информацию:

- дата, день и время прибытия;
- дата, день и примерное время отправления;
- категория номера (одноместный, двухместный, люкс), кол-во человек;
- обслуживание в номере (наличие ванны, душа, телевизора, холодильника и др.);
- услуги общественного питания (только завтрак, полупансион, полный пансион);
- цена (при определении цены необходимо точно указать, за что платит клиент: имеется в виду цена за номер, за одни сутки проживания, за каждого жителя и т. д.);
- кто будет платить (фамилия);
- вид оплаты (наличный или безналичный, корпоративный расчет, кредитная карта);
- особые пожелания (предварительное бронирование ресторана, трансфер, домашнее животное в номере и т. д.).

Обработка заявок. После получения заявки заполняется специальная форма, после чего клиент получает заявку или отказ.

В своей деятельности гостиничные компании очень часто используют услуги гарантированного бронирования проживания, что подразумевает ответственность отеля за поддержание свободного номера для гостя до определенного времени после предполагаемой даты его приезда. В свою очередь, гость принимает на себя обязательство оплатить забронированный номер, даже если он не используется, если процедура отмены не была проведена.

Обычно гарантированное бронирование предоставляется после предоплаты за услуги проживания, которая осуществляется следующим образом:

- полная предоплата за услуги;
- оплата услуг кредитной картой (отель блокирует определенный депозит на банковском счете клиента, как правило, в размере оплаты за сутки проживания);

□ депозит, который подразумевает, что клиент вносит определенную сумму денег (стоимость ночевки) до своего пребывания;

□ гарантия для турагентов. В этом случае гарантом бронирования является туристическое агентство, которое в случае отмены бронирования несет ответственность за покрытие расходов.

□ туристический ваучер, удостоверяющий предоплату заказчиком услуг по размещению туристическому агентству.

Регистрация. По прибытии в отель гость должен пройти регистрацию заезда. Стандартная информация о регистрации заезда обычно одинакова для всех типов отелей. Полный адрес включает такие данные, как почтовый индекс, домашний адрес, поскольку во многих странах есть города с одинаковыми названиями. Коммерческие отели часто спрашивают название и местонахождение организации. При регистрации очень важна запланированная дата отъезда гостя. Проверая планы поездки гостя, сотрудники стойки регистрации позаботятся о том, чтобы номер подойдет для новых гостей в будущем.

1. Авраменко, Ю.С. Проблема качества гостиничных услуг на российском рынке / Ю.С. Авраменко // В сборнике: Культура и общество: история и современность материалы III Всероссийской (с международным участием) научно-практической конференции. Филиал Российского государственного социального университета в г. Ставрополь; под редакцией: О. Ю. Колосовой, Т. В. Вергун, Р. Ф. Гударенко. – 2014. – С. 287-290.
2. Ачилова, Л.И. Понятие и общая характеристика договора об оказании гостиничных услуг / Л.И. Ачилова // Вопросы гуманитарных наук. – 2013. - № 3 (66). – С. 90-91.
3. Барчуков, И. С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов; КноРус - М., 2013. - 168 с.
4. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия. Учебник / Под ред. Л.В. Баумгартен / Высшая школа - Москва, 2015. - 340 с.
5. Ветошко, Г.В. Факторы повышения качества услуг в гостиничной индустрии и их классификация / Г.В. Ветошко // Вестник Поволжского государственного университета сервиса. Серия: Экономика. – 2013. - № 3 (29). – С. 84-91
6. Волков, Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес/ Под ред. Ю.Ф. Волков/ Феникс - М., 2015. - 352 с.
7. Галенко, Е.В. Бизнес-модель для предприятий гостиничной индустрии, ориентированной на ценностные предложения для потребителей / Е.В. Галенко // Известия Дальневосточного федерального университета. Экономика и управление. – 2017. - № 2 (82). – С. 39-50.
8. Глаголева, Л.Э. Проблемы и направления повышения качества гостиничных услуг / Л.Э. Глаголева // Экономика. Инновации. Управление качеством. – 2015. - № 1 (10). – С. 372-376.
9. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учеб. пособие для вузов / И.С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - М.: КноРус, 2014. - 168 с.
10. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.
11. Ленковская, Р.Р. Понятие и признаки гостиничных услуг / Р.Р. Ленковская // В сборнике: Теоретические и практические проблемы нормативного регулирования частного права и процесса Сборник статей по итогам научно-практического семинара. – 2017. – С. 54-58.
12. Таран, В.В. Технология обслуживания иностранных гостей отеля / В.В. Таран // В сборнике: Актуальные проблемы развития туризма и гостеприимства материалы всерос. науч. практ. конф.. Ответственный редактор Е. Г. Радыгина. – 2017. – С. 178-186.
13. Титиевская, Е.М. Проблемы классификации гостиничных услуг / Е.М. Титиевская // Сборник статей межвузовской международной научно-практической конференции. Министерство образования и науки РФ; Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова. – 2016. – С. 73-77.
14. Харченко, Ю.В. Процедуры оценки соответствия средств размещения / Ю.В. Харченко, Т.Т. Шенкарь // В сборнике: Научное и образовательное пространство: перспективы развития Сборник материалов VII Международной научно-практической конференции. Редколлегия: О.Н. Широков [и др.]. - 2018. - С. 20-22.
15. Худовекова, М.М. Служба приема и размещения как инструмент активного в гостинице / М.М. Худовекова // В сборнике: Менеджмент XXI века. Драйверы социально-экономического разви

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/183694>