

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/kurosovaya-rabota/362009>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Гостиничное дело

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

1 ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ В РАЗЛИЧНЫХ ГОСТИНИЦАХ, ОПИСАННЫЕ В РАЗЛИЧНЫХ ИСТОЧНИКАХ 5

1.1 Основные используемые термины и определения. 5

1.2 Место службы приёма и размещения в организационной структуре гостиницы. 7

1.3 Общие требования к обслуживающему персоналу и трудовые функции сотрудников службы приема и размещения. 9

1.4 Технологические операции службы приема и размещения. 11

1.5 Правила обслуживания VIP-персон. 12

2 ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ПРИ ПРИЕМЕ ГОСТЕЙ С ПИТОМЦАМИ НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЦЫ «КРИСТАЛЛ» 15

2.1. Характеристика гостиницы «Кристалл» 15

2.2. Структура службы приема и размещения 17

2.3. Оформление службы приема и размещения: информационные листы/прайсы, оснащение службы. 19

2.4. Описать нормативную базу работы: выписка из нормативных документов, регламентирующих прием и размещение VIP-персон. 21

2.5. Разработка алгоритма работы администратора при поселении VIP-персон. 22

2.6. Разработать документы, с которыми работает администратор при поселении гостя VIP-персон: документ учета номерного фонда, анкета, счет. 24

2.7. Стандарт поселения VIP-персон. 25

2.8. Разработать алгоритм работы администратора при выезде VIP-персон. 29

2.9. Пример заполнения всех документов при заезде двух VIP-персон с 31 числа на пять дней. 29

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 31

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 32

ПРИЛОЖЕНИЯ 33

1 ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ В РАЗЛИЧНЫХ ГОСТИНИЦАХ, ОПИСАННЫЕ В РАЗЛИЧНЫХ ИСТОЧНИКАХ

1.1 Основные используемые термины и определения.

Средство размещения – объект туристской индустрии, включающий в себя здание/здания/часть здания/строения/сооружения, в которых расположены одно или несколько оборудованных жилых комнат/помещений, предназначенных для размещения и временного проживания туристов.

Размещение – предоставление туристам условий/удобств для отдыха, сна и гигиены.

Временное проживание – проживание туристов сроком менее шести месяцев.

Служба приема и размещения – подразделение гостиницы, ответственное за организацию проживания гостей и предоставление им необходимых услуг и условий.

Бронирование – процесс предварительного заказа гостиничного номера или других услуг.

Регистрация – процедура заселения гостя в гостиничный номер с оформлением соответствующих документов и формально-правовых процедур.

Заселение – процесс фактического заселения гостя в гостиничный номер.

Ценовая политика – система установления цен на гостиничные услуги в зависимости от сезонности, категории номера, количества гостей и других факторов.

Услуги гостиницы – набор дополнительных услуг и сервисов, предоставляемых гостиницей, например, прачечные, транспортные услуги, конференц-залы, рестораны и т.д.

Категории номеров – различные варианты гостиничных номеров с разным уровнем комфорта и удобств.

Консьерж-служба – подразделение гостиницы, занимающееся организацией досуга и развлечений для гостей, обеспечением транспортных услуг и другими вопросами.

Администратор/старший администратор (менеджер/специалист службы приема и размещения) – специалист, отвечающий за прием и размещение туристов, включая встречу, регистрацию, размещение по номерам, расчет за проживание и дополнительные услуги, а также за координацию взаимодействия служб средства размещения.

Портье – работник, основной обязанностью которого является ведение учета номерного фонда, оформление документов для размещения туристов, выдача ключей, контроль за своевременной подготовкой номеров к размещению туристов.

Feedback – процесс получения обратной связи от гостей относительно качества предоставляемых услуг и удовлетворенности их ожиданиями.

Гость VIP – гость, который имеет высокий социальный статус, является известной личностью, представителем важных корпораций или государственных структур, имеет высокий уровень доходов и богатый опыт путешествий.

Рум-сервис – сервис, предоставляемый гостям по запросу в номере, включая заказ еды, напитков, белья и прочих товаров.

Комплименты – бесплатные услуги и презенты, предоставляемые гостям как проявление дополнительного внимания и заботы.

VIP-зал – отдельное помещение в отеле, используемое для проведения встреч, переговоров, презентаций и т.д., оснащенное всем необходимым оборудованием и эксклюзивной мебелью.

Набор премиум-косметики – набор косметических средств и препаратов высокого качества, которые могут быть предоставлены гостям в номере, чтобы обеспечить им максимальный комфорт и удобство.

Банкетный сервис – сервис, предоставляемый для организации мероприятий, включающих обслуживание гостей в ресторанах, на банкетных залах или на открытых площадках.

Вэйтер-сервис – сервис, предоставляемый для обслуживания гостей в ресторанах и кафе, включая предложение меню, подачу блюд и напитков, заботу о заявках и пожеланиях гостей.

Конфиденциальность – основной принцип обслуживания гостей VIP-уровня, который требует от персонала отеля соблюдения строгой конфиденциальности в отношении данных о госте, его привычек и запросах.

Номер категории «люкс» – просторный номер с оригинальным дизайном и эксклюзивной мебелью, обеспечивающий гостю высокий уровень комфорта и удобства.

Доставка багажа – сервис, который обеспечивает перевозку багажа гостя VIP-уровня из аэропорта или железнодорожного вокзала напрямую в номер отеля.

Личный консультант – специальный представитель отеля, который работает в тесном контакте с гостями, помогая им в решении различных вопросов и проблем, связанных с пребыванием.

Личный штат – группа квалифицированных специалистов, назначенных для обслуживания определенного гостя VIP-уровня, включая персонального официанта, гувернантку, камердинера, водителя и т.д.

1.2 Место службы приёма и размещения в организационной структуре гостиницы.

Место службы приема и размещения в организационной структуре гостиницы является одним из важнейших подразделений. Оно осуществляет прием и размещение гостей, а также обеспечивает полный спектр сервисных услуг для удовлетворения всех потребностей и запросов отдыхающих.

Для того, чтобы управлять всей работой службы приема и размещения, в гостинице создается специальный отдел, который в свою очередь подразделяется на несколько должностных позиций в зависимости от объема работ и количества посетителей.

Главой отдела, как правило, является менеджер по приему и размещению. Его задачами являются координация работы всего персонала, разработка и обновление программы обслуживания и настройки работы компьютерных систем, используемых для бронирования и заказа номеров.

На должности ресепшн работают консультанты, которые занимаются приемом гостей, бронированием номеров, формированием документов на размещение, оказанием консультаций и ответами на вопросы отдыхающих.

Для организации транспортной логистики в отделе службы приема и размещения работают водители и портье. Они занимаются перевозкой гостей, а также организацией и контролем наличия свободных и

занятых парковочных мест.

Служба управления номерами выполняет задачи по управлению заселением, обслуживанием и дезинфекцией номеров. Кроме того, персонал этой службы занимается уборкой номеров, сменой постельного белья и полотенец, заменой бытовой техники, если это необходимо, и другими подобными работами.

Таким образом, служба приема и размещения является важным элементом организационной структуры гостиницы, ответственным за обеспечение высокого уровня обслуживания гостей и их комфорта во время пребывания в гостинице.

Служба приема и размещения включает в себя персонал следующих должностей:

1. Менеджер по приему и размещению - отвечает за общее управление службой, координацию работы персонала, планирование и организацию процесса приема и размещения клиентов.
2. Администратор - отвечает за прием заявок на бронирование номеров, оформление и выдачу ключей, контроль за заполнением карточек гостей, ведение учета свободных номеров и состояния номерного фонда.
3. Консьерж - оказывает услуги гостям при размещении в отеле, отвечает на вопросы и помогает решать проблемы, рекомендует достопримечательности и места для отдыха и развлечений.
4. Портье - открывает и закрывает двери гостям, помогает с багажом, сопровождает до номера, провожает по выезду.
5. Горничная - убирает и предоставляет дополнительное белье и полотенца в номерах, следит за чистотой и порядком.
6. Швейцар - занимается охраной имущества и ценностей гостей, обеспечивает безопасность на территории отеля.
7. Официант - обслуживает гостей в ресторане и баре, принимает заказы, подает блюда и напитки, оформляет счета.
8. Бармен - готовит коктейли и напитки, общается с гостями.
9. Повар - готовит блюда по заказам гостей и меню, контролирует качество и гигиену приготовления еды.
10. Охранник - контролирует доступ на территорию отеля, предотвращает проникновение посторонних лиц и охраняет имущество.

1.3 Общие требования к обслуживающему персоналу и трудовые функции сотрудников службы приема и размещения.

Существующая система обслуживания в гостиничном бизнесе является ключевым фактором, оказывающим влияние на уровень удовлетворенности гостей отдельного предприятия. Служба приема и размещения занимает особое место в данной системе, предоставляя гостям качественный и профессиональный сервис населению.

Нормативные документы:

1. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;
2. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 №18 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»;

Основные источники:

3. Евгения Кузнецова. Обслуживание VIP-гостей в гостинице // Образовательный портал «Справочник». — Дата последнего обновления статьи: 09.03.2023. — URL https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo/obsluzhivanie_vip-gostey_v_gostinice/
4. Ехина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. Для студентов учреждений для сред. проф. образований/ М.А. Ехина - 6-е изд., перераб. - Москва: ИЦ "Академия", 2017. - 320 с.;
5. Козлова В.А. АНАЛИЗ ПРЕДЛОЖЕНИЙ ДЛЯ VIP-КЛИЕНТОВ В ГОСТИНИЦАХ ГОРОДА ОРЛА // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. 2022. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-predlozheniy-dlya-vip-klientov-v-gostinitsah-goroda-orla>
6. Корнеев, Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учеб. Для студентов учреждений для сред. проф. образования/ Н.В.Корнеев и Ю.В.Корнеева - Москва: ИЦ "Академия", 2017. - 280 с.
7. Потапова, И.И. Обслуживание гостей в процессе проживания: учеб. Для студентов учреждений для сред. проф. образований/ И.И. Потапова - Москва: ИЦ "Академия", 2017. - 320 с.;
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л.

Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].

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/kursovaya-rabota/362009>