**Содержание:**

Введение………………………………………………………………......2

Глава I. Функции службы приема и размещения……………………….3

1.1. Порядок регистрации и размещения гостей……………………......6

1.2. Особенности регистрации туристских групп……….……………...9

1.3. Особенности регистрации иностранных туристов………..………10

Глава II. Бронирование…………………………….…………………….12

Глава III. Виды расчетов с проживающими……………………………18

3.1. Правила расчета оплаты за проживание………………….………..20

3.2. Автоматизированная обработка данных в службе приема и

размещения……………………………………………………….………21

3.3. Оборудование службы приема и размещения……………………..23

Заключение………………………………………………………………..24

Список литературы……………………………………………………….25

Приложение ………………………………………………………………26

**Введение**

Служба приема и размещения на английском языке называется “Reception” и входит как подразделение во Front office вместе со службой обслуживания. Иногда эти службы не разделяются и называются единым названием — Front office. Front office — это командный пункт гостиницы, его нервный центр, место встречи гостя с отелем и прощания с ним. Для гостя Front office — это лицо отеля и более того, зачастую все общение гостя с отелем ограничивается общением с персоналом за стойкой службы приема. Работники этой службы должны уметь продавать товар — отель, создать благоприятный имидж отеля, быть представителем менеджмента гостиницы, способным решить любую проблему гостя, обеспечить его безопасность и, вообще, быть лучшими друзьями путешественника. В функции СПиР( прежде чем показывать аббревиатуру надо показать ее образование) входит бронирование, регистрация, распределение номеров, взимание платы за проживание, ведение необходимой документации и поддержание в порядке базы данных.

Цель – изучение работы службы приема и размещения. И КАК ТЫ ЕЕ БУДЕшь РЕАЛИЗОВЫВАТЬ?

Работа не отформатирована. Есть стилистические и орфографические ошибки. Если в тексте есть ссылки на рисунки , то они должны быть в курсовой , если ты их показываешь как приложения тогда это приложения и они оформляются по другому.**Глава I.** **Функции службы приема и размещения**

Служба приема и размещения (Reception) является подразделением, с которым знакомится гость, приезжая в гостиницу. Это место, куда гость обращается всякий раз, когда у него возникают проблемы. Именно от этой службы зависит первое впечатление, которое гость получает от гостиницы.

Основными функциями службы приема и размещения считаются: бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение туристов, оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной информации.

Должностные обязанности работников службы приема и размещения, а также навыки и знания, требуемые для их выполнения, определены профессиональным стандартом.

Служба приема и размещения в гостинице должна отвечать следующие требованиям:

* расположение службы в непосредственной близости от входа;
* негромко звучащая приятная музыка;
* соответствие дизайна вестибюля и службы приема;
* стойка службы приема - чистая, не заваленная в беспорядке бумагами;
* безупречный внешний вид и манера поведения сотрудников с клиентами: необходимо разговаривать только стоя , вежливо приветствовать их (делать это необходимо немедленно при приближении клиента, даже если у стойки есть кто-то еще), улыбаясь (совет очевидный, но редко исполняемый).
* административные формальности: необходимо там, где существуют анкеты клиента, сделать эту процедуру наименее неприятной. А если клиент уже бывал в вашей гостинице, то достаточно подписи на анкете;
* клиента необходимо проводить до номера: это лучший способ проявить гостеприимство. При этом нежелательно сопровождающему лицу нести атташе- кейс клиента, так же, как и женщине (сотруднице службы приема) нести багаж клиента. Рекомендуется во время сопровождения поддерживать разговор с клиентом ( о его путешествии, о гостинице, особенно важно дать информацию по услугам в гостинице: местоположение ресторана и т.д.);
* по прибытии в номер сотрудник быстрым взглядом осматривает номер, зажигает свет в ванной комнате, включает радио, телевизор ( объясняя, как это делается), кондиционер, открывает мини-бар. Перед тем как покинуть номер, необходимо вежливо попрощаться с клиентом (« Я желаю вам приятного пребывания в нашей гостинице…»);
* если багаж приносит подносчик багажа, то необходимо, чтобы багаж прибыл одновременно с клиентом или, по крайней мере, через минуту после его прихода в номер;
* обслуживающий персонал на этаже (горничные и др.) приветствует гостя, стараясь ответить на его просьбы или информируя, куда он должен обращаться.

В большинстве гостиниц работники службы приема работают по 24 ч с 9 ч утра. При заступлении на дежурство клерк службы приема суммирует свободные номера с теми, из которых гости выписались, вычитает из полученной суммы забронированные номера и получает в результате номера, которые он может предложить гостям, пришедшим со стороны. При этом данные службы приема обязательно сопоставляются с информацией от хозяйственной службы (Housekeeping) поскольку часто возникают расхождения. Например, хозяйственная служба показывает, что номер свободный, а по данным службы бронирования номер заказан с гарантированной оплатой, поэтому номер не занимается клиентом. Другой пример - в службе приема номер числится занятым, а хозяйственная служба докладывает, что багажа в номере нет, и гость не ночевал.

Служба приема и размещения должна обеспечивать максимальную загрузку гостиницы, не допуская простоев. При регистрации и оформлении выезда производятся расчеты за проживание в гостинице и дополнительные услуги. При выписке проверяют счет гостя, уточняют все его расходы за время проживания и принимают оплату.

В службу приема и размещения входят:

1.Руководитель службы приема и размещения - Front office manager;

2.Швейцары (24ч):

* постоянно должен находится у входных дверей;
* открывает гостю дверцу машины;
* предлагает гостю помощь с багажом;
* в случае дождя предлагает гостю зонт;
* открывает и придерживает гостю двери.

3.Lobby Manager:

* миссия радушного хозяина, приветствующего гостей;
* сопровождение гостя в номер;
* даст информацию о режиме работы ресторанов, баров, бассейна, спортзалов, салона красоты и др.;
* объясняет, как работает техника в номере (освещение, радио, телевидение, мини-бар, фен и т.д.).

4.Подносчик багажа:

* доставляет багаж;
* забирает багаж из номера.

5.Водитель (24ч):

* паркуют автомобили гостей;
* обслуживают машины отеля.

6.Консьерж (700-2300ч):

* заказ столика в ресторанах города;
* заказ и доставка билетов;
* резервирование мест в салоне красоты, на прием к врачу.

7.Ночной аудитор:

* готовит полный суточный отчет;
* принимает наличные деньги из ресторана.

8.Оператор телефонной службы:

* осуществляет связь между внешним миром, гостями и подразделениями отеля;
* принимает и оформляет телефонограммы для гостей.

9.Звонок побудка:

* выполняется в течение 3 минут;
* приветствие гостя по имени;
* точное время принятого заказа;
* сведения о погоде;
* удачного дня.

Портье отвечает за хранение и выдачу ключей от номеров проживающим по предъявлении визитной карточки. Кроме того, в службу приема и размещения часто обращаются гости, чтобы получить какую-либо информацию или иную услугу.

Оператор механизированного расчета (кассир) контролирует своевременную оплату всех видов услуг, получает оплату за проживание при наличном расчете и составляет кассовые отчеты для бухгалтерии.

Работник паспортного стола проверяет данные паспорта, правильность их занесения в регистрационную карточку, контролирует сроки действия виз.

* 1. **Порядок регистрации и размещения гостей**

Следующая часть операционного процесса - расселение - состоит в свою очередь из встречи, вручения ключа и сопровождения до номера.

Возможны два вида встреч: в аэропорту, на вокзале (на дальних подступах), около входа в гостиницу или в вестибюле (на ближних подступах). Встреча на дальних подступах позволяет 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 подходит к стойке службы приема и размещения, где его приветствует администратор. Если клиент приезжает в гостиницу не первый раз, то желательно обратиться к нему по имени. Это произведет положительное впечатление.

Правилом для многих гостиниц является то, что администратор стоит за стойкой, а не сидит. Этим он подчеркивает свое уважение к гостю.

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. Поселение в гостиницу клиентов по брони в автоматизированных гостиницах занимает несколько минут. Известна японская гостиница, где время от приветствия до получения ключа занимает 45 с.( сокращения не допускаются)

При предварительном заказе данные о клиенте уже известны из заявки на бронировании. Администратор уточняет номер заявки, выбирает необходимый модуль в компьютерной системе и производит регистрационную карточку.

Процесс регистрации гостей без предварительного бронирования занимает больше времени, иногда до 5 минут. В данном случае администратор учитывает характер размещения, необходимого гостю.

Кроме того, с гостем нужно обсудить такие вопросы, как стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты. Во время этого обсуждения работник гостиницы, владея основами психологии, задает и другие вопросы, которые позволяют судить о платежеспособности гостя. Нормальным для большинства гостиниц является просьба к гостю показать его кредитную карточку, которая является своего рода гарантией платежеспособности. Например, клиент является обладателем золотой карточки одной из ведущих компаний кредитных компаний, таких как «American express», «Visa», «Master card».

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» «исполнитель обязан заключить с потребителем договор на предоставление услуг. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта, военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя».

Если подтверждение на размещение получено, гость заполняет регистрационную карточку –анкету (рис 4.), которая является договором между Исполнителем и Потребителем. В анкете гость указывает адрес своего постоянного места жительства, адрес организации, оплачивающей проживание (если оплата производится третьим лицом), и вид платежа (наличные, кредитная карточка или чек).

Анкета в гостиницах Санкт-Петербург заполняется в двух экземплярах. Один экземпляр гостиница сдает в Центральное адресное бюро для контроля пребывающих в город со стороны административных органов. Второй экземпляр хранится в паспортном столе гостиницы.

Следует очень тщательно заполнять анкету, так как данные о клиенте могут быть использованы для приглашения вновь посетить гостиницу во время отпуска, для участия в деловой встрече, касающейся интересов клиента. Неправильно записанный адрес может сделать бесполезной рассылку рекламных материалов или невозможным возврат забытой в номере вещи гостя. Кроме того, правильно заполненный адрес гарантирует получение оплаты, даже если гость уехал, не заплатив за предоставленные услуги. Ошибочная дата отъезда в анкете приводит к тому, что номер может простоять непроданные сутки, если гость выезжает раньше. А в случае, когда гость планирует остаться дольше, номер может быть продан еще раз. В результате появляются два недовольных гостя. Неправильно записанный номер кредитной карты может привести к неоплате услуг, если гость выехал, не заплатив наличными.

Заполнив карточку, гость подписывает ее, тем самым, заключая с гостиницей договор, подтверждающий вид размещения, продолжительность проживания и стоимость номера.

После того, как гость заполнил анкету, администратор сверяет данные анкеты и паспорта гостя, вписывает в анкету номер комнаты, в которой будет жить гость, дату и время прибытия и подписывает ее. Далее администратор выписывает разрешение на поселение- документ, дающий право на занятие номера или места в номере. Разрешение на поселение должно быть выписано в двух экземплярах (для кассира и портье или дежурного по этажу в картотеку для контроля своевременного выезда).

После оплаты гость получает 2-й экземпляр счета- документа, по которому он производит оплату за проживание и предоставленные услуги. При регистрации гостю выписывается счет за проживание (рис5). Он включает в себя тариф номера (или места), умноженный на число суток, оплату бронирования, оплату дополнительных услуг, который гость заказывает при регистрации.

Администратор заполняет визитную карту (карту гостя) (рис.6)- документ на право входа в гостиницу и получения ключа от номера. Карта гостя всегда выписывается в одном экземпляре и должна содержать следующие данные: фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания.

Многие гостиницы используют визитную карту как средство рекламы. В ней может быть информация о расположении гостиницы и транспорте, с помощью которого можно добраться до гостиницы, а также информация о работе вспомогательных и дополнительных служб: расположение и часы работы.

По окончании оформления, коридорный или посыльный провожают гостя до предоставленного ему номера, помогая поднести багаж.

Во время регистрации багаж прибывающих 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. Если талона нет, то 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.

* 1. **Особенности регистрации туристских групп**

Предварительный заказ мест дет возможность заранее подготовить номера к заселению, спланировать работу администраторов и подносчиков багажа. Накануне заезда группы администраторов заполнят карту подготовки и заселения номеров (карту брони).

При поселении туристской группы в гостиницу ее руководитель предъявляет администратору направление туристской фирмы (документ, подтверждающий право проживания данной группы в гостинице и гарантирующий, что оплата произведена) и список группы, оформленный в соответствии с требованиями паспортного режима.

Администратор сообщает номера комнат, которые забронированы для данной группы. Туристы из группы размещаются обычно в двухместных номерах, и только для руководителя группы предоставляется одноместный номер. Все туристы заполняют анкеты, в графе цель приезда следует писать – туризм. Администратор заполняет групповое разрешение на поселение по безналичному расчету, где указываются номера комнат, в которых будут жить туристы.

Каждому гостю администратор выписывает визитную карточку. Счет за проживание при регистрации группы не выписывают, так как оплата производится по безналичному расчету.

Очень часто в туристских фирмах вместе с путевкой туристам выдают ярлыки с номерами для багажа. Номер на ярлыке соответствует порядковому номеру туриста в списке группы, который находится у руководителя группы. Сравнив номера на багаже и в списке группы, подносчик определяет номер комнаты и доставляет туда багаж.

Часто, для того чтобы не оплачивать еще сутки проживания, туристы освобождают номера, а багаж сдают в камеру хранения. Но за группой остается один «штабной» номер для отдыха туристов.

* 1. **Особенности регистрации иностранных туристов**

Въезд в Российскую Федерацию требует получения визы.

Виза- это специальное разрешение правительства на въезд, проживание или транзитный проезд через ее территорию. Разрешение может быть поставлено в паспорте или представлять собой отдельный документ (групповая туристическая виза).

Визы бывают: 1.одноразовые и многоразовые; 2.индивидуальные и групповые; 3.студенческие; 4. Въездные, выездные, транзитные и др.

Для въезда на территорию РФ действуют визы следующих категорий: дипломатические, служебные, обыкновенные, туристические. Визовые талоны вклеиваются в национальный паспорт иностранного гражданина.

Для осуществления пограничного контроля предусмотрены карточки прибытия/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 вклеена виза.

При прибытии в пункт назначения въезжающий обязан в течение трех суток, исключая праздники и входные дни, представить свой паспорт для регистрации.

Для того чтобы гостиница имела право самостоятельно регистрировать иностранных граждан, следует получить лицензию на международную туристическую 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. В счет иностранца включается государственная пошлина в размере 20% МРОТ, если это первый пункт регистрации после пересечения границы.

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.

**Глава II. Бронирование**

Бронирование (reservation)- предварительный заказ мест и номеров в гостинице. С этого процесса начинается обслуживание гостей. Бронированием номеров занимаются менеджеры отдела бронирования или службы приема и размещения. Именно в эти подразделения поступают заявки на бронирование от клиентов. Кроме формального сбора заявок отдел бронирования должен изучать спрос на гостиничные места. Изучая многолетний опыт работы гостиницы, учитывая план мероприятий, которые будут проходить в данном регионе (спортивные соревнования, карнавалы, съезды, фестивали, и т.п.), прогнозируя спрос на места и анализируя загрузку номеров в прошедший и настоящий периоды, отдел бронирования совместно со службой маркетинга планирует деятельность гостиницы.

Во время проведения массовых мероприятий спрос на гостиничные места в несколько раз увеличивается. Для гостиниц выгодно бронировать места для мероприятий с большим числом участников, так как в этом случае предварительный заказ осуществляется задолго до события и риск его аннуляции (т.е. отказа от заранее заказанного места) небольшой.

Загрузка гостиницы зависит от сезона, деловой активности в данном районе, экономической и политической ситуации. Во времена политической нестабильности интерес туристов к данной местности снижается из-за невозможности обеспечить безопасность пребывания. В пик сезона гостиница может идти на двойное бронирование.

Двойное бронирование (overlooking) – это подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату. Выбирая такой путь, гостиница идет на риск. Как быть, если приедут оба клиента? Конечно, возможно, что кто-то из них аннулирует заявку за некоторое время до заезда или просто не приедет в назначенный день. Тогда риск оказывается оправданным. Но если оба клиента приехали в гостиницу, то место получает тот, кто приехал раньше. Для удовлетворения другого клиента гостиницы есть несколько путей, о которых помнят менеджеры отдела, делая двойное бронирование. На случай приезда одновременно двух гостей, или когда турист приезжает без предварительного бронирования, а в гостинице нет мест, существует связь с фирмами, которые сдают в аренду жилье, и с близко расположенными гостиницами, куда можно переадресовать клиента. Иногда отдел бронирования пересылает заявку на бронь в другую гостиницу, которая и подтверждает клиенту, что ему будет предоставлено место, но в другой гостинице. В этом случае необходимо получить согласие клиента на изменение гостиницы.

Согласно « Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» «исполнитель вправе получить договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, так же путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

Если организация регулярно пользуется услугами гостиницы, то ей выгодней заключить договор на определенный срок. В этом случае организации присваивается свой порядковый номер и при выполнении условий договора гостиница предоставляет места для проживания туристам, направленным этой организацией. В настоящее время многие туристские фирмы стремятся заключить договор с определенной гостиницей.

Для туристских фирм, которые регулярно поставляют клиентов, гостиница устанавливает скидки на оплату проживания, питания и некоторые услуги.

В договоре между гостиницей и туристской фирмой указано: в какие сроки должна быть подана заявка на размещение туристов, когда и каким образом производится оплата. Очень часто бронирование напоминает аренду, поскольку осуществляется на длительный период, возможно, и затрагивает несколько номеров и даже этажей.

Есть несколько способов забронировать номер тли место в гостинице: письменный, устный и компьютерный.

По почте или с помощью факса клиент присылает в гостиницу письмо- заявку (рис 1) .

Такую же заявку можно оформить и в гостинице в отделе бронирования. Работа с заявками требует большого внимания. Каждая заявка на бронирование и аннуляция заказа должны быть зарегистрированы.

Если менеджеры по бронированию не отметили вовремя заказ, то номер может остаться непроданным до тех пор, пока не обнаружится ошибка. Только заявка на фирменном бланке может служить подтверждением на оплату заказанного номера.

На заявке организации, которая бронирует номер, обязательно должны быть приведены реквизиты этой организации (название, адрес, телефон, факс, номер счета в банке).

В любом случае заявка должна содержать следующие сведения: 1.число и категория номеров; 2.сроки проживания в гостинице;3.фамилии приезжающих;4.форма оплаты (безналичный или наличный расчет, реквизиты оплачивающей организации).

Заявку регистрируют и подтверждают (рис.2) или отказывают тем же способом, которым была получена заявка.

Такие же бланки могут быть и в специальном разделе компьютера отдела бронирования. При телефонном бронировании требуется подтверждение в письменном виде.

Компьютерный способ бронирования открывает широкие возможности для гостиниц и клиентов. В мировой практике известны компьютерные системы бронирования: корпоративная сеть бронирования объединяет отели, входящие в цепь, другая сеть бронирования объединяет независимые гостиницы, не входящие в цепи.

При бронировании через сеть заказ может быть осуществлен в гостинице, расположенной в другом городе или даже в другой стране. Преимуществом автоматизированной сети является то, что бронирование может быть переадресовано в другую гостиницу этой цепи, находящуюся в этом городе.

Заказать место в гостинице через компьютерную сеть можно по телефону. Диспетчер по компьютерной сети связывается с отелями и выясняет возможность бронирования. Этот способ не очень удобен, так как требуется много времени для выяснения условий бронирования и размещения.

Есть еще два варианта бронирования с помощью компьютера: отель имеет собственную интернет-страницу или является членом одной из систем Интернет - бронирования (Академсервис, WEB international, Nota Bene и др.). Системы становятся все более популярны из-за широты предлагаемых возможностей при весьма небольших затратах. Эффективность этого способа привлечения клиентов тем выше, чем меньше время ответа на полученный заказ. Скорость отправки подтверждения во многом зависит от степени автоматизации процесса обработки поступающих заказов и от четкости взаимодействия гостиницы и агента.

Грамотная организация обмена информацией между двумя этими звеньями позволяет сократить время получения клиентом подтверждения до минимума (в идеале так называемый on-lain должен занимать не более 7 сек., что в российской в российской практике встречается редко).

Соединив гостиничную АСУ и систему Интернет - бронирования, гостиница и агент получают возможность оперативного обмена информацией о свободном номерном фонде, о предлагаемых гостиницей категориях номеров и услугах, а также о текущих тарифах, скидках, специальных программах для гостей и т.д. получив возможность сколь угодно частого обновления тарифов, отель в свою очередь сможет вести более гибкую ценовую политику и адекватно реагировать на спрос.

В данной системе бронирование происходит следующим образом:

Клиент заходит на WEB- сайт системы интернет- бронирования и знакомится с правилами бронирования. Далее он выбирает гостиницу. Убедившись в наличии свободных номеров, заполнив необходимые информационные поля, отправляет заказ в систему по e-mail. Система автоматически обрабатывает заказ (за исключением нестандартных случаев) и отправляет предварительное подтверждение с условиями внесения предоплаты, а клиент заносится в лист ожидания. После получения соответствующих гарантий (предоплаты, гарантийного письма и др.) от клиента последний получает от агента окончательное подтверждение брони. Копия окончательного подтверждения отправляется в гостиницу.

Здесь бронь заносится в график загрузки с последующим автоматическим изменением. Если гостиница имеет свою собственную страницу, реакция на поступающие заявки является функцией службы резервирования самой гостиницы. В этом случае процедура взаимодействия выглядит следующим образом:

Клиент заходит на сайт интернет- бронирования и знакомится с правилами бронирования. Далее он выбирает номер и , убедившись в наличии свободных номеров и заполнив необходимые информационные поля, отправляет заказ прямо в гостиницу по e-mail. Система автоматически обрабатывает заказ (за исключением нестандартных случаев) и отправляет предварительное подтверждение с условиями внесения предоплаты, а клиент заносится в лист ожидания. После получения соответствующих гарантий от клиента последний получает от гостиницы подтверждение брони. Бронь заносится в график загрузки с последующим автоматическим изменением статуса номерного фонда.

Интернет дает возможность, не выходя из дома, без посредников получить необходимую информацию о гостинице, увидеть, как оформлены номера.

При телефонном или компьютерном бронировании, существует опасность внезапного прекращения резервирования и тогда клиент, не получивший подтверждение, может прибыть для регистрации и не получить номер, так как не окажется свободных мест.

По заявкам отдел бронирования может составить перспективный план загрузки гостиницы на определенный период ( год, месяц, неделя) и план загрузки на текущий день. ( рис.3)

Отдел бронирования должен постоянно взаимодействовать со службой приема и размещения, которая дает информацию о загрузке номеров в текущее время. Если же отчет о загрузке составлен неверно, то менеджеры могут вынести неправильное решение, касающееся прогнозов загрузки. А когда номер остается непроданным, это снижает доходы гостиницы.

Бронирование, подтвержденное специальным уведомлением, высылаемым отелем клиенту, называется подтвержденным. Для получения подтверждения о резервировании требуется некоторое время, чтобы уведомление о резервировании поступило к клиенту по почте или факсу. Обычно в подтверждении указываются номер регистрации заявки, дата предполагаемого прибытия и выбытия гостя, тип заказанного номера, число гостей, число требующихся кроватей, а также любые специально оговариваемые требования гостя. Клиент берет с собой в гостиницу это подтверждение на случай, каких - нибудь непредвиденных ситуаций. Но такое подтверждение не всегда является гарантией для клиента, потому что существует правило: если гость не приехал до 18 часов, бронь снимается в том случае, когда в этом есть необходимость для гостиницы.

Гарантированное бронирование - это бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера. Такое подтверждение необходимо, если есть вероятность. Что гость может прибыть в гостиницу с опозданием. При бронировании записывают номер кредитной карточки гостя, что является гарантией оплаты номера даже в случае, если гость опаздывает. На таких условиях номер остается свободным до прибытия гостя. Удобство, гарантированного резервирования состоит в том, что гость постарается аннулировать заказ, если видит, что не сможет им воспользоваться. При таком подтверждении гостиница имеет точную картину наличия свободных номеров.

Другой формой гарантированного бронирования может быть депозитная оплата (авансовая) оплата. В некоторых ситуациях (например, в разгар сезона отпусков) для того, чтобы избежать простоя комнат из-за неявки ожидаемого гостя, отель может попросить перечислить авансом стоимость проживания в течение одного дня или даже всего срока. Предоплата требуется и при размещении туристской группы. Это тоже способ борьбы с «неявками».

Согласно « Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» в случае опоздания потребителя с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь ее размещение в гостинице производится в порядке общей очереди.

В «Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ» не оговаривается размер оплаты за бронь. Ее устанавливает администрация гостиницы. Обычно с индивидуальных туристов берут 50% от тарифа номера или места в номере. Для туристских групп предусмотрены скидки за бронирование, проживание и даже некоторые услуги. Размер скидки зависит от числа человек в группе, срока проживания. В среднем за бронирование мест для туристской группы берется оплата в размере 25-35% от тарифа.

**Глава III. Виды расчетов с проживающими**

В гостиницах используют два вида расчетов - наличный и безналичный (перевод денег на счет гостиницы). В отелях высокого класса в качестве безналичного расчета принимаются кредитные карты. Ими расплачиваются индивидуальные туристы. В заявке на бронь указываются номер кредитной карты, название платежной системы и срок действия карты. Для расчета с помощью пластиковых карт в гостинице должно быть специальное оборудование: импринтер или электронный терминал.

Существуют электронные ключи, которые одновременно являются и платежным средством во всех торговых точках гостиницы.

Кредитная карта - пластиковая карточка или пластина, применяемая клиентом банка или другого кредитно- финансового учреждения в рамках установленного лимита для заимствования наличных денег для покупки товаров и получения услуг в кредит. На ней указаны имя владельца, образец его подписи, присвоенный ему номер и срок действия карточки. Обычно информация о клиенте и о номере его счета закодирована на магнитном носителе или виде отверстий, выбитых в определенном порядке на пластине. При расчете по кредитной карте кассир гостиницы проверяет принадлежность карточки, а также наличие на счете необходимых денежных средств.

Примером использования кредитных карт в сфере обслуживания является Московская дисконтная система (МДС). администрация МДС заключает договора с предприятиями, предоставляющими услуги. Предприятиями, которые работают в этой системе, могут быть гостиницы, туристские фирмы, рестораны, фирмы, сдающие в аренду автомобили и т.д. клиент покупает « карту гостя» и тем саамы обеспечивает себе скидки при оплате услуг. Карта гостя представляет собой пластиковую карту, в которой закодирована информация о клиенте, указана дата приобретения карты (срок действия 1 год) , есть образец подписи клиента.

Для оплаты по безналичному расчету могут быть использованы дорожные и именные чеки.

Дорожные чеки выписываются на определенную сумму, поэтому клиент выбирает услуги в гостинице или в ресторане ровно на эту сумму. Получатель чека, т.е. гостиница, должен определить только подлинность чека, так как чековая компания, которая выписала дорожный чек, гарантирует оплату по нему, поскольку он уже оплачен клиентом. Дорожный чек не может быть передан другому лицу, но его можно обменять на наличные в любом банке.

Именные чеки выписывает гость на требуемую к оплате сумму каждый раз, когда это необходимо. Для зачисления платежа по такому чеку на счет гостиницы требуется определенное время.

По данным мировых исследований:

1-е место занимает расчет по кредитным картам;

2-е место занимают чеки;

3-е место занимает расчет наличными.

В отелях за рубежом наличный расчет используется очень редко в случае производственной необходимости и на короткое время. В России на 1-ом месте – наличный расчет и перевод на расчетный счет гостиницы. Кредитные карты и чеки принимаются к оплате только в отелях высокого класса. Оплата наличными избавляет гостиницу от неприятностей, если чек по каким-либо причинам не может быть оплачен банком. Система оплаты на базе пластиковых карт повышает престиж гостиницы, приближает ее к мировым стандартам и тем самым способствует привлечению кредитоплатежных клиентов.

* 1. **Правила расчета оплаты за проживания**

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» оплата за проживание производится в соответствии с единым расчетным часом- 12ч текущих суток по местному времени. Расчет оплаты за проживание начинают считать с 12ч той даты, кода гость заехал, независимо от фактического часа заезда.

При проживании менее суток оплата взимается за целые сутки независимо от расчетного часа.

При задержке выезда не более чем на шесть часов после расчетного часа (с 12.00 до 17.59) взимается почасовая оплата за половину суток. При задержке выезда более чем на двенадцать часов, оплата взимается за сутки.

Пояснения к примерам расчета оплаты за проживание:

1.По «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» в случае ,если гость проживает в гостинице менее суток, оплата производится за целые сутки.

2.Гость начинает оплачивать проживание с 12ч 1 января, так как согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» расчет оплаты начинается с 12ч дня (единого расчетного часа) независимо от времени заезда гостя. Оплата производится до 12ч 3 января. В данном случае гость должен оплатить за двое суток.

3.Оплата начинается с 12ч 1 января и производится до 12ч 3 января +почасовая оплата за 3ч (с 12 до 15ч) ,так как гость выезжает в промежуток с 12 до 18.

4.Номер оплачивается с 12ч 1 января и заканчивается в 24 ч 3 января, так как гость выезжает в период с 18 до 24ч. в этот период оплата взимается за половину суток. В этом случае гость должен заплатить за 2,5 суток.

5.Оплата проживания производится с 12ч 1 января до 12ч 3 января. Гость выезжает в промежуток с 0 до 12ч дня 3 января, поэтому оплата взимается за полные сутки.

* 1. **Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения**

Обеспечение высокого уровня обслуживания в гостинице в современных условиях невозможно без применения новых технологий . Новые технологии предусматривают автоматизацию многих гостиничных процессов , в частности электронное резервирование, и способствуют улучшению качества обслуживания одновременно при сокращении персонала. Автоматизированные системы направлены на повышение производительности труда и уровня знаний у высших управленческих работников.

В современном мире никакая гостиница не может существовать без выхода в Интернет. Доступ к Интернету дает практически неограниченные возможности в поиске деловых партнеров, налаживании отношений, рекламы и продвижения услуг, а также предоставляет возможность связи с непосредственными клиентами, минуя многочисленных посредников ,что снижает себестоимость услуг. Помимо этого необходимым является также наличие компьютерной системы бронирования (КСБ), которая позволяет бронировать и резервировать места в гостинице в зависимости от потребностей гостей и имеющихся возможностей гостиницы.

Система бронирования гостиниц и авиарейсов в сети Интернет содержит детальную информацию по всем ведущим гостиничным цепям и авиакомпаниям, имеет систему поиска по клиентскому запросу и встроенную подсистему для поиска сегментов с минимальными тарифами.

Деятельность гостиницы регламентируется правилами, нормами и указами, как федерального значения, так и местными. В данном случае помогают программы «Консультант» и «Кодекс». Для ведения бухгалтерского учета и всех финансовых операций рекомендуется использовать программу 1С Бухгалтерия.

Необходимо автоматизировать также и другие службы гостиницы: например, складское хозяйство - при помощи программ Инфосклад, Товар; существуют различные программы для автоматизации работы в ресторане.

В гостиницах России работают различные компьютерные системы управления. Наиболее распространенной является АСУ «Русский отель», недавно разработана АСУ «Эдельвейс».

В некоторых гостиницах работают системы, специально разработанные для этой гостиницы с учетом ее особенностей.

Преимущество «Эдельвейс» состоит в том,что эта система работает в операционной системе Windows, которая является современной и перспективной в сравнении с MD DOS, в которой работает «Русский отель».

Технический уровень зарубежных систем резервирования значительно выше отечественных систем. Они более мобильны, многофункциональны, надежны, просты в управлении, интегрированы в Интернет. К числу таких систем относятся: Gabrial, Sabre, Galileo, Amadeus, Fidelia Hotel Bank.

Во всех компьютерных системах можно:

-Бронировать места и номера;

-Следить за загрузкой номеров;

-Регистрировать клиентов;

-Вести картотеку гостей;

-Производить расчеты;

-Составлять финансовые отчеты.

Выполнение всех этих функций в автоматическом режиме значительно улучшает качество обслуживания гостей.

* 1. **Оборудование службы приема**

Классическое оборудование службы приема – это стеллаж с ячейками для ключей (room rack). В каждой ячейке, соответствующей номеру, помимо ключа находится карточка, в которой записана краткая информация о номере (тариф, тип постели, оснащение номера, его особенности и др.). Когда номер продан, в соответствующую ячейку вставляется карточка гостя с информацией о нем (фамилия, адрес, тариф, даты прибытия и выписки). При бронировании номера в его ячейку вставляют карточку другого цвета. Благодаря этому на стеллаже клерк сразу видит, какие номера свободны, а какие заняты и забронированы. Также для качественной работы клеркам службы приема и размещения требуются: компьютер, принтер, телефон, факс, сканер, ксерокс, контрольно-кассовый аппарат, терминал и аппаратура для кодирования электронных ключей.

Стойка портье:

- композиция из живых цветов;

-ваза с фруктами или конфетами.

Тенденции:

-перестановка персонала;

-обслуживание гостей стоя.

ГДЕ заключение!!!!!!!?????????????????????

**Список литературы:**

1. И.Ю. Ляпина «Организация и технология гостиничного обслуживания»;

2. А.О. Волков «Организация структуры гостиничного хозяйства»;

3. Д.Уокер «Введение в гостеприимство»;

|  |
| --- |
| **Туристическая фирма «Ростур» Директору гостиницы**  **Москва, ул. Чертановская, 100 «Grand»**  **Счет № 00000001 в №-м банке**  Заявление  Просим забронировать для сотрудников нашей фирмы Иванова А.И., Петрова С.П. два одноместных номера с 01.01 2008 до 05.01.2008, заезд в 14 ч.  Оплату гарантируем в соответствии с договором 12-А от 01.06.2007. Просим подтвердить бронирование по факсу 123-45-67.  С уважением  Директор Смирнов В.Б.  Гл.бухгалтер Сомова О.А.  25.12.2007 |

Рис.1 Письмо-заявка на бронирование номера

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № заявки | Страна | Ф.И.О. | Принимающая организация | Приезд | Отъезд | № комнаты | Примечание |
| 1 | РФ | Захаров В. | Бизнес-тур | 01.01  14.00 | 06.01  12.00 | 541 |  |
| 2 | СНГ | Воронова У. | Лицей-тур | 01.01.  10.00 | 02.01  12.00 | 142 |  |
| 3 | СНГ | Звонов А. | Россия-тур | 01.01  12.00 | 05.01  12.00 | 322 |  |
| 4 | Бельгия | Шульц С. | Бизнес-тур | 01.01.  18.00 | 10.01  12.00 | 201 | Завтрак в номер |
| 5 | США | Браун Д. | Лицей-тур | 01.01.  14.00 | 06.01  12.00 | 108 |  |
| 6 | РФ | Иванов О. | Лицей-тур | 01.01.  15.00 | 06.01  12.00 | 109 |  |
| 7 | РФ | Петров Е. | Лицей-тур | 01.01.  14.00 | 06.01  12.00 | 110 |  |
| 8 | Швеция | Пуль А. | Россия-тур | 01.01.  20.00 | 10.01  12.00 | 210 |  |

Рис.3 План загрузки на текущий день

|  |
| --- |
| **Гостиница «Grand»**  **Анкета**  Фамилия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Имя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Отчество\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Дата Рождения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Паспорт №\_\_\_серия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Место регистрации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Цель приезда\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Сроки проживания\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Командировачное удостоверение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Организация\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Номер комнаты\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Прибыл \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Выбыл\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Продление проживания\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Подпись администратора\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Рис4.Регистрационная карточка проживающего

|  |
| --- |
| **Гостиница «Grand»**  В ответ на Ваш факс от 25.12.2007 подтверждаем бронирование двух одноместных номеров с 01.01.2008 по 05.01.2008. Стоимость номеров в сутки 2500 рублей.  В случае изменения Ваших планов просим отменить бронирование до 18ч 31.12.2007 во избежание выставления счета за простой номера. Расчетный час в нашей гостинице 12часов.  С уважением  Директор Петрова В.А.  Гл.бухгалтер Сидорова О.А.  25.12.2007г |

Рис.2 Письмо-подтверждение бронирования

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Гостиница «Grand»**  Счет №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Фамилия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Комната \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Заезд\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Выезд\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Оплата за проживание\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Вид платежа | Тариф | Количество суток | К оплате | | Проживание | 2 500 | 5 | 12 500 | | Бронирование | 1 250 | - | 1 250 | |  |  | Итого: | 13 750 |   Сумма прописью:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Получено:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Кассир:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Сергеева О.А. |

|  |
| --- |
| **Гостиница «Grand»**  **Карта гостя**  Фамилия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Имя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Сроки проживания\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Номер комнаты\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Рис.6 Визитная карта (карта гостя) **Заключение:**

Служба приема и размещения - это служба, с которой больше всего контактирует гость и куда он чаще всего обращается за информацией и услугами за все время своего пребывания в гостинице. Первое благоприятное впечатление значит очень много для общей оценки работы предприятия. Негативное впечатление заставит гостя с осторожностью относиться к другим службам. Поэтому умение общаться с самыми разными людьми — важнейшее качество работников этой службы.