

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1 Теоретические основы работы службы приема и размещения в гостинице	6
1.1 Место службы приёма и размещения в организационной структуре гостиницы	6
1.2 Особенности контакта персонала гостиницы с клиентами и этика обслуживания	9
1.3 Технология работы службы приёма и размещения	10
2 Прием, размещение и выписка гостей как сегмент гостиничного сервиса	14
2.1 Описание отеля «Интурист»	14
2.2 Этапы работы службы приёма и размещения отеля	16
2.2.1 Бронирование номеров	16
2.2.2 Приём и регистрация гостей	18
2.2.3 Расчёт с гостями	21
Заключение	22
Список использованных источников	23
Приложение 1	24
Приложение 2	25

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования: В настоящее время гостиничная индустрия представляет собой отрасль с высоким уровнем конкуренции. Все чаще мы становимся свидетелями того, как открываются новый ресторан или гостиница, имеющие своей целью максимально полное удовлетворение потребностей определенных групп потребителей.

Предприятия создаются, а через некоторое время часть из них не выдерживает конкуренции и выходит из бизнеса. В гостиничном хозяйстве слово «сервис» означает систему мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих самые разнообразные бытовые, хозяйственные и культурные запросы гостей. И с каждым годом эти запросы и требования к услугам повышаются. И чем выше культура и качество услуг обслуживания гостей, – тем выше имидж гостиницы, тем привлекательнее она для клиентов и, что не менее важно сегодня, – тем успешнее материальное процветание гостиницы.

Важной ответственной задачей для гостиниц является создание репутации предприятия высокого качества обслуживания. Высокое качество обслуживания гостей обеспечивается коллективными усилиями работников всех служб гостиницы, постоянным и эффективным контролем со стороны администрации, проведением работы по совершенствованию форм и методов обслуживания, изучению и внедрению передового опыта, новой техники и технологии, расширению ассортимента и совершенствованию качества предоставляемых услуг.

Целью курсовой работы является изучение теоретических и практических аспектов организации работы службы приёма и размещения (СПиР) на примере отеля «Интурист».

Для достижения поставленной цели будут решены такие задачи:

- определить роль и место службы приема и размещения в организационной структуре гостиницы;
- исследование особенностей обслуживания гостей;
- изучение технологии работы службы приёма и размещения;
- рассмотрение этапов работы службы приёма и размещения гостей;

Объект исследования – отель «Интурист».

Предмет исследования – контактные службы современного отеля и их технологии работы с гостями и разработка технологического гостиничного обслуживания в контексте деятельности СПиР.

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

## 1.1 Место службы приёма и размещения в организационной структуре гостиницы

В основе деятельности любой гостиницы лежит ее организационная структура, которая позволяет наилучшим способом специализировать труд работников для достижения поставленных целей и задач. Обычно на практике руководство отеля использует элементы разных систем управления при формировании собственной организационной структуры.

Специализация должна привести к увеличению производительности труда и облегчить управленческий контроль над всеми действиями. С другой стороны, разделение общей работы на мелкие единицы увеличивает необходимость в координации деятельности работников, вовлеченных в отдельные виды операций. Надо отметить, что чрезмерная специализация может привести к понижению мотивации у работников и падению интереса к работе. Существуют разные принципы, которые используются при разработке организационной структуры.

При применении обычной пирамидальной схемы организационной структуры действует принцип, по которому каждый работник в организации имеет своего руководителя, которому он подотчетен. В отелях, например, если генеральный директор хочет провести изменения в службе размещения, он должен обсудить это с директором службы, а каждый служащий этой службы должен в первую очередь связываться с начальником службы, а не лично выходить на генерального директора. Но иногда бывают случаи, когда генеральный менеджер вопреки принятым принципам вынужден решать отдельные вопросы на более низких уровнях и некоторые проекты в отеле осуществлять под личным контролем. Другим принципом разработки

организационной структуры является так называемый принцип единства команды, который показывает, что каждый работник подотчетен одному и только одному руководителю. Однако бывают случаи, когда по разным причинам работник предприятия обращается за помощью или защитой своей безопасности к сотруднику службы безопасности, а он в свою очередь к своему начальнику. Но это не должно внести путаницу в организационную схему и такие обстоятельства должны координироваться со стороны генерального директора.

Существует также принцип делегирования полномочий. По этому принципу делегирование осуществляется, начиная от направления мелких задач подчиненным до передачи полной ответственности за решение. Но здесь важно, чтобы руководители понимали всю важность передачи полномочий, а их подчиненные согласились с принятой на себя ответственностью, объемом власти, сопровождающей делегированную задачу, а также свободой действий. Объем делегируемых полномочий, конечно же, зависит от уровня доверия руководителя к подчиненным. Таким образом, можно утверждать, что работа менеджеров в гостиницах заключается не в непосредственном обслуживании клиентов, а в контроле над тем, чтобы клиенты получали приличное обслуживание (рисунок 1).

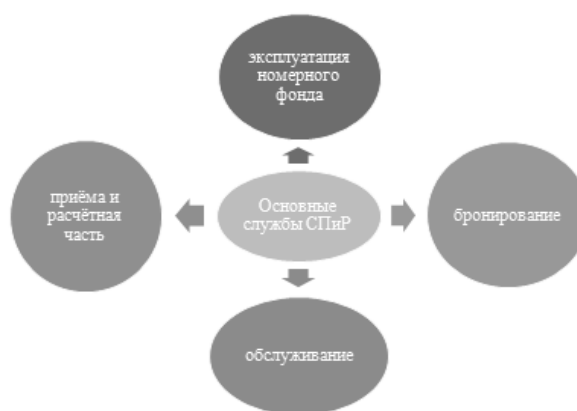


Рисунок 1. Основные службы СПиР

Это минимальный набор служб, обеспечивающих предоставление основных гостиничных услуг. Гостиничные службы в зависимости от наличия контакта с гостем расположены на двух уровнях. На первом уровне – службы, персонал которых имеет непосредственный контакт с гостем (контактные службы), на втором уровне – службы, персонал которых практически не контактирует с гостем (неконтактные службы). В гостиничной индустрии подобное разграничение служб является очень важным, так как влияет на требования, предъявляемые к персоналу. Так, важнейшими требованиями, предъявляемыми к персоналу контактных служб, являются следующее (рисунок 2):



Рисунок 2. Требования к персоналу

Службу приёма и размещения, как и ни одну другую службу в отеле нельзя выделить как главную, основную. Абсолютно все службы одинаково нужны и важны. Каждая служба вносит свой вклад в общее дело, и успех гостиничного предприятия зависит от согласованности и слаженности работы огромного количества сотрудников разных служб, подразделений и отделов.

Для качественного обслуживания клиентов требуется тесная взаимосвязь и сотрудничество между всеми службами отеля.

## 1.2 Особенности контакта персонала гостиницы с клиентами и этика обслуживания

Для клиента важными моментами являются: безопасность, стабильность, набор услуг, их доступность и оперативность оказания, культура поведения персонала. Гостиница и ресторан должны быть не только местом ночевки и цехом по приготовлению пищи, но и «домом вдали от дома», где их ждет покой и комфорт. Гость должен чувствовать: он не проситель услуг, а хозяин положения. Гостеприимство – секретное оружие обслуживания. Человеческий фактор в индустрии гостеприимства играет ведущую роль, является важным ресурсом предприятия. При подготовке и отборе персонала, контактирующего с потребителями, особую значимость приобретает профессиональное владение технологиями делового общения. На этом, а также на изучении социальной психологии, этики, делового этикета с широким использованием деловых игр и тестов должна базироваться подготовка гостиничного и ресторанного персонала. Здесь необходимо остановиться на понятии «культура обслуживания». Под культурой сервиса понимается уровень этических знаний, моральных принципов, нравственных навыков, проявляющихся в деятельности работников сервиса при обслуживании клиентов. Культура обслуживания направлена на обслуживание клиентов на основе выработки определенных правил, процедур, практических навыков и умений. Сегодня распространено понимание культуры обслуживания как совокупности правил вежливости (этики поведения). Однако данное понятие следует рассматривать значительно шире – во всех проявлениях составляющих его элементов.

Выделяют несколько аспектов культуры сервиса – психологический, эстетический, этический и организационно-технологический.

Психологическая культура сервиса – уровень развития психологических знаний, навыков и умений работников сервиса для учета индивидуально – психологических особенностей клиентуры с целью применения наилучшей тактики их обслуживания.

Эстетическая культура сервиса – это уровень развития и использования эстетических ценностей работниками сервиса в процессе деятельности по обслуживанию клиентов. Сюда относятся техническая эстетика и дизайн мест общего пользования, номерного фонда; рекламные, пиктографические и информационные объявления и указатели внутри здания гостиницы, а также на ее территории; внешнее оформление служебных помещений и рабочих мест обслуживающего персонала; внешний вид работников отелей.

Под организационно-технологической культурой сервиса понимается степень упорядоченности процесса обслуживания клиентов.

### 1.3 Технология работы службы приёма и размещения

Контактная служба (front-office) организует обслуживание клиентов и отвечает за оплату гостиничных услуг. Через нее осуществляется связь с любым другим отделом отеля. Основным инструментом службы приема и размещения является работа с информацией, которая направляется по двум каналам – к гостям и в администрацию. К туристам поступает информация о составе номерного фонда, тарифах, видах обслуживания. Основными функциями службы приема и размещения являются бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение гостей, оформление расчетов при выезде, предоставление различной информации. Данную службу часто называют сердцем или нервным центром гостиницы. 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.

К важнейшим функциям службы приема относятся:

- приветствие гостя;
- выполнение необходимых формальностей при его размещении;
- распределение номеров и учет свободных мест в гостинице (данную функцию может выполнять отдельно сформированная служба портье);
- выписка счетов и производство расчетов с клиентами (предварительных и окончательных);
- ведение карточки гостя.

При оформлении въезда и выезда происходит обмен информацией между контактной службой и соответствующими подразделениями гостиницы: о занятости номерного фонда, составе гостей по целям приезда и продолжительности пребывания, уровне удовлетворенности предоставленными услугами, запросах на сопутствующие услуги (питание, транспорт, досуг и др.). Главные составляющие в структуре контактной службы: администратор (портье), консьерж (информация), кассир, служба предварительного заказа (резервация).

Служба приема и размещения является сердцем любого отеля. Во многих отелях она получила название ресертiон. С этой службой клиент контактирует чаще всего, обращаясь за информацией и советами. Работник службы приема и размещения первый после швейцара человек, который встречает клиента и вступает с ним в тесный контакт. И именно первые 5–7 минут контакта с портье создают сильное впечатление у клиента о гостинице, которую он выбрал.

Основные цели и стратегии службы приема и размещения гостиницы совпадают с главной задачей всей гостиницы – это предоставление гостям услуг самого высокого качества, а также увеличение процента заполняемости гостиницы. Что касается стратегий для достижения поставленных целей, то

это, например, улучшение рекламы представления отеля, уменьшение времени регистрации гостей. Сотрудники этой службы должны быть предельно внимательны и корректны, их разговор с клиентами никогда не должен прерываться длительным телефонным разговором.

В структуре службы приема и размещения принято выделять Front Desk (стойка приема и размещения, стойка администратора, портье) и Front Office. На стойке приема и размещения работают менеджеры приема и размещения (портье), ночные аудиторы, могут быть консьержи, но обычно имеется отдельная стойка консьержей.

Стойка приема и размещения делится на три секции: секция регистрации; секция кассовых операций; секция информации и почты. Стойка «reception» должна быть удобна для клиентов и снабжена различными информационными материалами и указателями.

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

В службу приема и размещения входят следующие сотрудники: Руководитель службы приема и размещения – руководит работой службы, решает основные вопросы и конфликтные ситуации, возникшие между персоналом отеля и клиентами, ведет учет и контроль работы службы, контролирует соблюдение пропускного и паспортно-визового режима. Заместитель руководителя службы приема и размещения (администратор) – обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников массовых заездов, отвечает за правильное ведение служебной документации, ее сохранность, состояние архива, принимает меры по устранению конфликтов между персоналом отеля и клиентами. Менеджеры службы приема и размещения (портье) – отвечают за проверку документов соотечественников и иностранных граждан, предоставляют номера

прибывающим гостям, работают с жалобами клиентов, оформляют гостя при заселении в отель и выезде из него, снабжают постояльцев необходимой информацией. Ночные аудиторы – выполняют функции портье в ночное время, составляют отчет о загрузке номерного фонда гостиницы и средней цене номера за день, формируют окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы. Консьержи – осуществляют персональное обслуживание гостей в отелях высшей категории – заказ машины для гостей, билетов в театры, бронирование мест в ресторане, авиационных билетов и т.д.

Дворецкие – оказывают услуги постоянного помощника гостя в отелях высшей категории – знакомство с отелем и его основными службами, информационная поддержка гостей, персональная помощь в решении различных вопросов. Швейцар – несет дежурство у входных дверей отеля, наблюдает за входом и выходом гостей, обеспечивает сохранность багажа гостей при входе в отель и выходе из него.

## 2 ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ КАК СЕГМЕНТ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА

### 2.1 Описание отеля «Интурист»

16-этажная гостиница «Интурист», построенная по не типовому проекту, введена в эксплуатацию в декабре 1986 года, Польской строительной компанией «Будимэкс» по заказу Государственного комитета СССР по иностранному туризму. Это был и остаётся самый комфортабельный отель на Кавказских Минеральных Водах. С 2008 года гостиница «Интурист» преобразована в конгресс-отель «Интурист».

Гостиница «Интурист» удобно расположена у подножия живописной горы Машук, в административном, деловом и торговом центре города-курорта Пятигорска, очаровывая всех приезжих своими необыкновенными по красоте ландшафтами. Рядом музей «Домик Лермонтова», Краеведческий музей, озеро «Провал», пост № 1. За два десятилетия работы отель стал настоящей визитной карточкой Пятигорска и по праву считается наиболее привлекательным местом для деловых мероприятий в регионе Кавказских Минеральных Вод.

Сотрудниками отеля разработаны и чётко отлажены стандартные процедуры корпоративного обслуживания, учитывающие все детали организаций мероприятий: встреча, размещение, питание, транспортное обслуживание, предоставление оборудования, сервисные услуги, непосредственное участие в проведении. Конгресс-отель «Интурист» отличается от других гостиниц высоким качеством обслуживания, здесь формировались лучшие кадры, прошедшие подготовку и стажировку в самых престижных отелях Европы и Азии. Гости конгресс-отеля «Интурист» размещаются в 150 комфортабельных номерах, из окон которых открывается

великолепный вид на высочайшую гору Европы – Эльбрус, Кавказский хребет и город Пятигорск.

Для конгресс-отеля «Интурист» гости всегда на первом месте – это основной принцип работы, а главный стандарт обслуживания звучит очень просто: нужно всегда превосходить их ожидания.

Номера отеля оснащены:

- одноместный однокомнатный номер «Бизнес»: односпальная кровать, совмещённый санузел, телевизор, междугородний и международный телефон, спутниковое телевидение, холодильник, балкон;

- двухместный однокомнатный номер: большая кровать, совмещённый санузел, телевизор, междугородний и международный телефон, спутниковое телевидение, холодильник, балкон;

- двухместный двухкомнатный номер люкс «Комфорт» и «Комфорт +»: гостиная, спальня, двуспальная кровать, мягкая мебель, кондиционер, мини-бар, телефон, спутниковое телевидение, холодильник, беспроводный Интернет, телевизор, электронный замок, гидромассажная ванна, биде, набор туалетных принадлежностей;

- двухместный трёхкомнатный номер апартаменты: спальня, гостиная, кабинет, спутниковое телевидение, Wi-Fi Интернет, мини-бар, холодильник, междугородний и международный телефон, ванна с гидромассажем.

Благодаря своему расположению, «Интурист» является как прекрасной отправной точкой для путешествий по городу и для знакомства с достопримечательностями, так и отличной площадкой для проведения деловых мероприятий.

В роскошном ресторане «Император» с видом на Эльбрус, гостей отеля ждёт разнообразный завтрак по системе «шведский стол».

Ресторан «Император» предлагает широкий выбор банкетных услуг – от самых лучших блюд местной кухни до изысканных лакомств, от закрытых ужинов в уютной обстановке до захватывающих гала-банкетов.

Отель «Интурист» обеспечивает полный спектр современного технического оборудования в конференц-залах, бизнес-холле, переговорной комнате. Высокоскоростной бесплатный Wi-Fi – Интернет, конференц-пакеты, разнообразное меню кофе-пауз, фуршетов, ланчей.

Для конгресс-отеля «Интурист» гости всегда на первом месте – это основной принцип работы, а главный стандарт обслуживания звучит очень просто: нужно всегда превосходить их ожидания.

## 2.2 Этапы работы службы приёма и размещения отеля

### 2.2.1 Бронирование номеров

В конгресс-отеле «Интурист» процесс обслуживания гостей начинается именно с бронирования, под которым понимается предварительный заказ мест и номеров. Функции бронирования осуществляет непосредственно служба приема и размещения гостей. Как правило, турист или бизнесмен, не желающий сталкиваться с трудностями найма временного жилья, обязательно свяжется с такой службой и подаст заявку на бронирование места или номера. Программный модуль, созданный для выполнения функции бронирования гостиничных мест, работает в режиме «подтверждение/отказ» с привязкой ко времени в рамках общей системы бронирования гостиничной цепи или автономной работы. К функциям службы бронирования относятся:

- прием заявок и их обработка;
- составление необходимой документации — графиков заезда на каждый день (неделю, месяц, квартал, год), карты движения номерного фонда.

Прием заявок осуществляется по телефону, факсу, телексу, по почте (письму или телеграмме), с помощью компьютерных систем бронирования. В каждой заявке должна содержаться следующая информация:

- дата и время заезда;
- примерная дата и время отъезда;
- число гостей;
- категория номера (люкс, апартамент, экономический класс, бизнес-класс);
- услуги в номере (наличие ванны, душа, телевизора, холодильника, сейфа, мини-бара и т.д.);
- услуги питания (только завтрак, полупансион, полный пансион);
- цена (при указании цены следует точно определить, за что платит гость, – за все время пребывания, за один день пребывания, за каждого проживающего, только за размещение, за размещение и питание, за размещение и завтрак и т.п.);
- фамилия и инициалы того, кто будет оплачивать счет (или название организации);
- вид оплаты (наличная, безналичная, с использованием кредитной карточки);
- особые пожелания (заранее забронировать стол в ресторане, трансфер, возможность держать в номере животное и т.д.).

Организация, подающая заявку на бронирование, указывает также свои реквизиты (наименование, адрес, телефон, факс, номер счета в банке и т.д.).

В том случае, если гостиница может предоставить свои услуги по проживанию, организации должно быть направлено подтверждение заявки. В противном случае она должна послать отказ. Подтверждение заявки – это специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице. Обычно на уведомлении указываются номер подтверждения, дата предполагаемого прибытия и выезда гостя, категория заказанного

номера, количество гостей, количество кроватей и другие специально оговариваемые требования. Для того чтобы еще раз уточнить все детали размещения, а также исключить возникновение спорных вопросов, желательно, чтобы по прибытии в гостиницу уведомление было у гостя с собой. Каждая заявка на бронирование и аннуляция заказа регистрируются в обязательном порядке.

Если аннулированный заказ вовремя не зарегистрирован, велика вероятность того, что номер останется непроданным. Одной из особенностей гостиничного продукта как услуги является невозможность хранения. Если номер останется непроданным, то потенциальный доход от такой услуги потерян. В своей деятельности отель часто прибегает 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. Такими гарантиями прежде всего являются предоплата в размере 50 или 100% стоимости суточного размещения или размещения в течение всего срока, а также информация о номере кредитной карточки клиента. Служба бронирования занимается не только сбором заявок, но и изучает спрос на гостиничные услуги в тот или иной момент.

В конгресс-отеле «Интурист» заявка на бронирование принимается по телефону или через Интернет на сайте гостиницы. Получение уведомления о бронировании приходит на электронную почту гостиницы.

### 2.2.2 Приём и регистрация гостей

Расселение в отеле состоит из встречи, регистрации, вручения ключа и сопровождения до номера.

Прибыв в гостиницу, клиент должен зарегистрироваться. Длительность процесса регистрации зависит от того, забронировал гость номер или нет.



В гостинице организован автоматизированный учет, поэтому поселение по брони занимает всего несколько минут, так как практически вся необходимая информация указана в предварительной заявке. Процесс регистрации без предварительного заказа длится несколько дольше, при этом администратор и гость должны обсудить такие вопросы, как стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты и т.п. Если стороны приходят к взаимному согласию, то в соответствии с правилами заключается договор на оказание услуг. Для этого гость обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность и заполнить анкету формы №1 –Г (приложение 1).

Заполнение анкеты свидетельствует о заключении договора между клиентом и гостиницей. Администратор должен проверить правильность заполнения данного документа. Неправильно указанные данные осложнят возврат забытых в номере вещей, получение оплаты, если гость выехал, не заплатив за предоставленные услуги. Неверно указанная дата выезда может привести в дальнейшем либо к простоя номера, либо к конфликту между администрацией и проживающим, если гость планирует остаться дольше, а номер уже продан.

Граждане, прибывшие в командировку, на совещание, конференцию, сборы, заполняют анкету в одном экземпляре, остальные — в двух. После проверки личные документы возвращаются владельцам.

Для хранения анкет и работы с ними в администраторской есть две картотеки: в первой хранятся анкеты на проживающих в гостинице, во второй — на лиц, выбывших из гостиницы в течение месяца. Анкеты в картотеках расставляются в алфавитном порядке. Проверив данные анкеты, администратор выписывает разрешение на поселение — документ, подтверждающий право гостя на заселение, в двух экземплярах: один для кассира, который должен выписать счет за проживание, второй для дежурной по этажу. При регистрации клиенту выписывается счет за проживание,

включающий в себя тариф номера (или места в номере), умноженный на количество суток проживания, оплату за услуги бронирования, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации, и т.д.

Счет выписывается в двух экземплярах. В нем фиксируется оплата за весь период проживания. Оба экземпляра хранятся в контрольной картотеке до выезда гостя.

После оплаты администратор заполняет карту гостя. Данный документ дает право клиенту на получение ключа от номера и внеочередное обслуживание в предприятиях общественного питания, бытового обслуживания и связи, расположенных на территории гостиницы. На числовой сетке карты гостя отмечается период оплаты. При выезде гостя этажный персонал делает отметку с указанием даты и часа освобождения номера (места), наименования и количества мест багажа. В вестибюле гость сдает карту в администраторскую.

Отель «Интурист» также оказывает услуги по размещению туристической группы. Регистрацией гостей в этом случае совместно с администратором занимается руководитель группы, который по приезду на место предъявляет направление туристической фирмы — документ, подтверждающий право на проживание в данной гостинице и гарантирующий, что оплата произведена, а также список туристов. Администратор заполняет групповое размещение на поселение, в котором делается пометка о безналичной оплате. Карта гостя выписывается каждому из участников группы. При обслуживании туристических групп счет за проживание не выписывается, так как оплата производится по безналичному расчету. Расчет оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету производится по форме №7-Г (приложение 2) и ведется дежурным администратором или портье в двух экземплярах.

Окончательный итог подводится после выезда проживающих и служит основанием к оплате счета, предъявляемого предприятию, организации. Для

того чтобы не платить еще за одни сутки проживания, туристическая группа в день выезда может освободить номера, а свои вещи сдать в камеру хранения. Обычно в таком случае за группой остается один номер, чтобы туристы имели возможность отдохнуть. При регистрации иностранного гостя администратор проверяет срок действия визы, проставляет в визе название гостиницы, дату регистрации, регистрационный номер гостя и фиксирует его прибытие в журнале регистрации иностранных граждан. Иностранец обязан зарегистрировать свой паспорт в органах внутренних дел. Как правило, гостиница берёт на себя обязательство по регистрации.

### 2.2.3 Расчёт с гостями

Современные гостиницы используют, как правило, два вида расчетов с гостями — безналичный и наличный. Если гостиница оказывает услуги по проживанию юридическому лицу, то последнее осуществляет оплату посредством перечисления денежных средств на расчетный счет гостиницы.

Наличный расчет используется в основном физическими лицами, хотя возможна оплата и по безналичному расчету — посредством дорожных и именных чеков. Для справки отметим, что в последнее время в России начинает применяться расчет пластиковой картой, однако для этих целей гостиница должна быть оборудована специальным электронным терминалом. Расчёты с гостями в конгресс-отеле «Интурист» производятся с использованием кредитных карт гостя, электронных денег, безналичного и наличного расчёта. Расчёты с гостями за проживание, дополнительные платные услуги, телефонные переговоры. Для регистрации и размещения иностранных граждан, должна быть миграционная карта, имеющая отметку органа пограничного контроля о выезде в РФ и документ, удостоверяющий личность гостя.



## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В России деятельность отелей является активно и бурно развивающейся сферой экономики. В связи с ростом спроса населения на размещение появилась потребность в улучшении качества обслуживания. В виду жёсткой конкуренции на рынке цепи средств размещения постоянно разрабатывают предложения по усовершенствованию услуг размещения и обслуживания. Разрабатываются новые технологии, а сама индустрия все больше зависит от запросов своих клиентов. Люди стали больше путешествовать и, соответственно, их запросы на обслуживание также возросли.

Чтобы гость стал постоянным клиентом гостиницы, требуется от персонала предприятия участие, и успех всего процесса обслуживания зависит от согласованных действий и от усилий всех членов рабочего коллектива.

Говоря об управлении качеством гостиничных услуг можно рассматривать целый комплекс мероприятий, направленный на поддержание уровня оказываемых услуг. У различных гостиниц этот уровень заметно отличается. Российские гостиницы при оказании услуг, в первую очередь должны соблюдать соответствующие нормы, стандарты и требования многочисленных инстанций, что и будет подтверждать качество гостиничных услуг в плане их безопасности и вообще возможности их оказания. Но это невидимое для потребителя качество. Гость вряд ли узнает, соблюдает ли руководство гостиницы нормы, имеет ли необходимые инструкции и т.д. Видимое для гостя качество формируется сотрудниками гостиницы с первой встречи, с первого контакта с гостем. В процессе обслуживания гостей главная роль в гостиницах принадлежит службе приема и размещения.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. №1853) – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://base.garant.ru/>– (Дата обращения 11.03.2022).
2. Ехина, М. А Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие / М. А Ехина -М.: Издательский центр «Академия», 2017.208 с.
3. Кокерелл Ли. Все для клиента. 39 правил незабываемого сервиса / Ли Кокерелл: Пер. с англ. - Азбука, 2018. - 224 с.
4. Кусков, А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие /А. С Кусков - М.: Дашков и Ко, 2017. - 328 с.
5. Лесник А. Л. Гостиничный маркетинг: теория и практика максимизации продаж: Учеб. пособие / А. Л. Лесник. -М.: Кнорус, 2019.-232 с.
6. Ляпина, И. Ю Организация и технология гостиничного обслуживания: учебное пособие / И. Ю Ляпина – М.: Издательский центр «Академия», 2018.208 с.
7. Папирян, Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны): учебник / Г.А. Папирян – М. Экономика, 2017 – 207с.
8. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие / Т. Л Тимохина – Книгодел, МАТГР, 2018.288с.
9. Ульянов, В.А. Малые гостиницы в индустрии гостеприимства: учебное пособие / В.А. Ульянов - М.: ИНФРА–М, 2017.
10. Шевцова, Т. В Организация деятельности туристского предприятия: учебное пособие / Т. В Шевцова – Шахты: издательство ЮРГУЭС, 2017 – 136с.
11. <http://hotel-intourist.ru/> – (Дата обращения 18.03.2022).

Наименование гостиницы	Форма № 1-Г Утверждена приказом Министерства финансов Российской Федерации от 13.12.93 г. № 121
<b>АНКЕТА</b>	
1. Фамилия _____	Комната № _____
2. Имя _____	Индекс поселения _____
3. Отчество _____	Прибыл _____ (Дата, часы)
	Выбыл _____ (Дата, часы)
4. Дата рождения « _____ » _____	19__ г.
5. Место рождения	Область, край, республика _____
	район _____
	город (селение) _____
6. Паспорт серия _____ № _____	выдан _____ (Когда)
(Наименование органа внутренних дел, выдавшего документ)	
7. Адрес постоянного места жительства _____	
8. Цель приезда _____	(Если в командировку, указать № удостоверения, кем выдано, когда)
9. Срок проживания до _____	
10. Продление проживания _____	
11. С памяткой о правилах пожарной безопасности ознакомлен _____	
	(Подпись лица, прибывшего в гостиницу)
Переселен(а) « _____ » _____	20__ г.
Город (селение) _____	
Гостиница _____	
На дополнительное место в номере согласен(а) _____	(Подпись лица, прибывшего в гостиницу)
Согласен на проживание в номере с оплатой всех мест _____	(Подпись лица, прибывшего в гостиницу)
Подпись ответственного лица _____	

Макет формы 7-Г

• Гостиница

**РАСЧЕТ ОПЛАТЫ ЗА БРОНИРОВАНИЕ И ПРОЖИВАНИЕ** \_\_\_\_\_ ПО \_\_\_\_\_

**БЕЗНАЛИЧНОМУ РАСЧЕТУ** Наименование организации \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

брони N \_\_\_\_\_ Предоставлено мест \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ Сроком проживания с \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Дата и период заезда \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Дата и период выезда \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_

подготовки комнаты	Заезд номера	Выезд Имя,	Бронь, и места	Опозда- (места)	К-во Отчество	Фамилия, Сумма (руб. коп.) % ние,	Начало дата	Часы дата	Дата проживания	Бронь опоздание	Сумма (руб. коп.) %	Начало дата	Часы дата	Дата проживания
сутки	часы	дата	часы	или	к/с	к/с	к/с	к/с	к/с	к/с	к/с	к/с	к/с	к/с
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

Печатается с оборотом без титульного заголовка

Сумма за бронь, опоздание, проживание \_\_\_\_\_, в т.ч. от брони в %, всего к/с \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Дежурный администратор (подпись)