

Частное профессиональное образовательное учреждение
«ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

с 1.06.2023 по 14.06.2023

ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ

Учебная практика

(указать вид практики)

ПМ 01 «Бронирование гостиничных услуг»

(индекс и наименование профессионального модуля)

(место прохождения практики: наименование юридического лица)

с « 25 » мая 2023г. по « 31 » мая 2023г.

(период прохождения практики)

Студента (ки)

(ф.и.о. полностью в родительном падеже)

Группы

(номер группы)

« » 20 г.

Руководитель

(ф.и.о. полностью)

« » 20 г.

Оценка

(подпись руководителя (без расшифровки))

Оглавление

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| ГЛАВА 1. БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ..... | 2 |
| 1.1 Последовательность и технология резервирования мест..... | 2 |
| 1.2. Заказ на бронирование от клиента по телефону..... | 7 |
| 1.3. Заказ на бронирование от клиента по интернету и по факсу..... | 9 |
| 1.4. Аннуляция бронирования..... | 11 |
| ГЛАВА 2. ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ..... | 15 |
| 2.1. Организация приема гостей..... | 15 |
| 2.2. Прием, регистрация и размещение гостей..... | 17 |
| 2.3. Оформление счетов за проживание и дополнительные услуги гостиницы..... | 19 |
| 2.5. Оплата банковской картой..... | 20 |
| 2.6. Оформление возвратов..... | 21 |
| 2.7. Проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены..... | 22 |
| ГЛАВА 3. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ПО ПРАКТИКЕ..... | 23 |
| 3.1. 1 Задание..... | 23 |
| 3.2. 2 Задание..... | 25 |
| 3.3. 3 Задание..... | 27 |
| Заключение..... | 29 |

ГЛАВА 1. БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1 Последовательность и технология резервирования мест

В гостинице процесс бронирования состоит из следующих этапов:

1. Заявки на бронирование;
2. Определение номеров для бронирования;
3. Регистрация заказа; – подтверждение бронирования;
4. Составление отчета по бронированию.

Все заявки поступают по телефону, Интернет, почте и другим путем лично от клиента или от физического, или юридического лица.

Каждая заявка регистрируется отделом бронирования. В заявке клиент сообщает Ф.И.О., дату прибытия, срок пребывания и дату отъезда, категорию и количество номеров, форму оплаты.

При получении заказа на бронирование осуществляется анализ номерного фонда. Незамедлительная обработка заказа важна для имиджа и эффективности функционирования гостиницы. Анализ номерного фонда необходим для избежание приема предварительных заказов, чтоб количество предсказанных номеров не превышала количество свободных.

Контроль мест осуществляется в процессе резервирования путем использования различных технологических методов:

- компьютерной системы в случае бронирования через Интернет;
- книги контроля бронирования; Компьютерные системы бронирования в автономном режиме отслеживают предварительные заказы, количество занятых и свободных номеров, количество номеров, которые освободились и доход от заказа ежедневно.

Анализ проводится по категории номеров, категории гостей и других характеристик.

Номера разделены на типы и каждому номеру присвоено определенное число. При получении предварительного заказа на определенный тип номера на незамеченном числе присвоенного номера ставится крестик в день прибытия. В случае бронирования номера на несколько дней на следующих страницах соответствующие ссылки обводятся кружком.

При поступлении заказа проверяется наличие мест по графику на основе даты прибытия клиента, продолжительность пребывания и тип номера.

При обнаружении свободного места служащий по бронированию выделяет клиенту определенный номер, закрепив ленту над линией, соответствующей этому номеру. Лента протягивается от даты прибытия до даты отъезда. На ленте часто указывается фамилия клиента.

После поступления заявки на бронирование и проверки наличия согласно заполнению номеров, в отеле оператор по бронированию осуществляет учетную запись. С регистрационной записью работник службы бронирования получает важную информацию о клиенте: фамилию, имя, отчество клиента или данные об организации заказчика, форму оплаты, количество и категорию номеров, срок пребывания и пожелания относительно условий проживания, информацию из предоплаты. Полученная информация может стать основой построения индивидуального подхода в обслуживании клиента и проверки его платежеспособности.

После внесения необходимой информации отдел бронирования присваивает клиенту номер для подтверждения бронирования.

В случае гарантированного бронирования отдел бронирования должен получить от клиента информацию о форме оплаты услуг гостиницы. Если оплата будет осуществляться кредитной картой, необходимо определить ее тип, номер, срок действия и владельца, а также проверить через компьютерную службу дееспособность кредитной карты.

Важным фактом бронирования при регистрации в гостинице является предоставление тарифов на услуги гостиницы, которые доносят до клиента:

– дополнительные услуги предоставляются за дополнительную плату;

- требования относительно минимального срока проживания, действующих на дату подачи заявки по бронированию (если введены в отеле);
- льготные условия, действующие на дату бронирования (если введены в отеле);
- курс обмена иностранной валюты при определении счета для иностранных туристов;
- процент налога на номер.

В технологии бронирования этап подтверждения согласовывает готовность отеля предоставить услуги по размещению, а клиенту подтвердить намерения воспользоваться услугами по проживанию.

Бронирование подтверждено специальным сообщением, направленного отелем клиенту, называется подтвержденным. При этом на заявку, полученную в устной форме или по телефону, подтверждение в письменной форме направляется в течение одного дня. На заявке, поступившей почте, подтверждение отправляется в письменной форме в течение одной-двух суток.

В сообщении о подтверждении, которое направляется по факсу или письмом указывается:

- номер регистрации заявки;
- дата и время предполагаемого прибытия и отъезда клиента;
- срок пребывания в отеле;
- цена и тип заказанного номера;
- количество лиц пребывающих и количество мест;
- тип бронирования: с гарантией, без гарантии;
- дополнительные пожелания, специально оговариваются;
- информация о возможности изменения даты заезда отличие бронирования.

Проблема двойного бронирования всегда возникает перед менеджерами отеля: отсутствие аннулирования по бронированию и прибытия всех клиентов, обязывает отель компенсировать отказ в уже подтвержденном размещении.

Во избежание проблемы двойного бронирования гостиничные предприятия должны постоянно проводить маркетинговые исследования потребительского рынка. Поскольку наибольший интерес для гостиниц представляют деловые туристы и государственные служащие, которые составляют в целом более 60% потребителей гостиничных услуг, необходимо проводить анализ привлекательности поселения, региона именно для этой категории клиентов.

При отмене бронирования в гостинице сотрудник службы бронирования должен придерживаться следующих стандартов работы: после сообщения потенциального клиента об изменении намерений остановиться в отеле отдел бронирования ликвидирует статус брони на номер (место) и предлагает его другому клиенту.

Для отмены необоснованного бронирования оператор по бронированию должен иметь информацию о клиенте, его фамилия, имя, адрес, количество заказанных номеров, дата предполагаемого прибытия и отъезда.

Эта информация имеет формальный характер и необходима для процедурной отмены брони.

Факт отмены бронирования в гостинице вносится в регистрационный журнал, компьютер, одновременно оператор должен узнать у клиента, не желает ли он изменить дату резервирования.

Отчет по бронированию состоит из следующих элементов:

- отчет о сделке, в котором указывается информация о ежедневные бронирования, а именно количество забронированных номеров, изменения в сроках, отмена бронирования, возможны изменения в количестве занятых номеров, клиентах и прочее.

- отчеты по отказам, которые содержат информацию о количестве отказов клиентам по причине занятых номеров по предварительному заказу;

– отчет по прогнозированию доходов. В отчете представляется расчет возможного дохода от бронирования с указанием суммы, полученной путем умножения забронированных номеров на их стоимость.

В гостинице в отчетах по бронированию указывается информация о количестве лиц, поселенных в номере, источник бронирования, количество продленных визитов и досрочных отъездов, согласованных с отелем.

1.2. Заказ на бронирование от клиента по телефону

Если гость желает остановиться в гостинице, ему необходимо оставить заявку на бронирование. Для этого нужно позвонить в службу бронирования и рассказать менеджеру, какой именно номер интересует гостя, какие дополнительные услуги он хочет включить в свою бронь. Сотрудник отдела бронирования поможет гостю подобрать необходимый номер и включить в бронь дополнительные услуги.

Подтверждение номера пришлют на электронную почту. Заявки на бронирование номеров по телефону приходят, как правило, от физических лиц и небольших компаний.

При возможности бронирования номера или места, оно проходит последующей схеме: . сотрудником отдела бронирования заполняется бланк-заявка на бронирование по телефону, где указывается Ф. И.О. гостя, страна, сроки проживания, количество номеров, категория номеров, контактный телефон, дата приема заявки, ставится подпись сотрудника, принявший данный заказ; . далее эти данные вводятся в электронную систему бронирования отеля, где данному заказу присваивается номер брони; заказчику называется фамилия сотрудника, принявшего заказ;

При запросе по телефону от частного лица производится бронирование и выдается номер брони немедленно. Сообщая номер брони, следует подчеркнуть важность этого номера при заселении.

При телефонном запросе на бронирование от компании сотрудник отдела бронирования обязательно просит подтвердить запрос факсом от компании.

Подтверждение бронирования гостиницы высылается в этом случае только после получения факса. В случае запроса по телефону гостиничные номера предлагаются только по базовому тарифу. Всегда следует

информировать клиентов об условиях аннуляции и о политике гарантированного и негарантированного бронирования.

Завершать разговор рекомендуется благодарностью за звонок и выражением надежды на то, что гость воспользуется услугами отеля.

1.3. Заказ на бронирование от клиента по интернету

При заказе по интернету гость должен самостоятельно искать информацию о гостинице. Большинство бронирований по интернету приходится на организации и крупные компании. Таким образом можно подобрать любые необходимые параметры.

Бронирование по интернету происходит следующим образом:

- Гостю необходимо зайти на официальный сайт гостиницы;
- Выбрать соответствующую категорию номера, забронировать понравившийся номер, добавив его в заказ;
- Ввести собственные контактные данные;
- Если при бронировании требуется оплата, то гостю необходимо ввести все параметры оплаты (номер карты, держатель карты и другие важные параметры);
- После осуществления бронирования информация передается в службу бронирования;
- После получения информации гостиницей служба бронирования прорабатывает заказ в системе, используемой сайтом гостиницы для бронирования, для этого заносится в систему отеля и не требует дополнительного «ручного» подтверждения менеджера, то менеджеру необходимо будет лишь накануне заезда связаться с гостем по указанным им контактам для координации заказа и проверки его актуальности.

Данное требование является обязательным и для тех компаний, у которых подписан договор с отелем. Подтверждение службой бронирования высылается на фирменном бланке гостиницы. Подтверждение письменных заявок, полученных по e-mail, с помощью онлайн бронирования с сайта отеля или лично от представителя фирмы, осуществляется в течение рабочего времени службы бронирования, и не позднее 24 часов с момента получения заявки.

Заявка должна содержать следующие сведения:

Дата и время прибытия;

Дата и время отъезда;

Категория номера (или стоимость номера в сутки);

Количество номеров (мест);

-ФИО гостей;

-Наименование организации, адрес, телефон, факс, e-mail — для юридических лиц;

-Банковские реквизиты – в случае безналичного расчета;

-ФИО контактного лица, его телефон, e-mail;

-Дополнительные пожелания.

Письма-заявки присылаются на фирменных бланках, в которых должны быть реквизиты компаний, номер контактного телефона и e-mail, обязательно должна присутствовать печать организации и подпись ответственного лица, направляющего данную заявку в гостиницу.

В письме-заявке, кроме просьбы забронировать номер или место для указанного человека или группы людей, должна присутствовать информация о сроках размещения, категории номеров форме оплаты за проживание и другое. Также могут быть указаны дополнительные сведения или просьбы.

В настоящее время это самый распространенный способ бронирования, осуществляемый непосредственно гостиницей. Ответ на заявку как положительного, так и отрицательного содержания (отказ) дается обязательно в письменной форме в течение нескольких часов.

При отправке бронирования в нем указывается: имя и фамилия гостя; сроки проживания; тип номера; цена и услуги, входящие в стоимость номера; номер брони; имя, фамилия и должность сотрудника, посылающего подтверждение бронирования.

В случае невозможности бронирования в гостинице высылается вежливый отказ, содержащий извинения, с указанием причины отказа.

1.4. Аннуляция бронирования

Все операции в гостинице по бронированию, изменениям, отменам должны быть письменно зафиксированы и внесены в компьютерную программу.

Для удобства в работе бланки «Новое резервирование», «Изменение», «Отмена бронирования» имеют разный цвет. При аннуляции негарантированного бронирования в гостинице сотрудник отдела бронирования должен запросить имя гостя, адрес, количество забронированных номеров, дату заезда и выезда, а также номер подтверждения, если таковой существует.

Эта информация помогает правильно осуществлять аннуляцию бронирования. После того как была произведена аннуляция бронирования, сотрудник отдела бронирования называет гостю номер аннуляции заказа и спрашивает, будет ли гость осуществлять какое-либо другое бронирование.

Сотрудник должен удостовериться, что заказ на бронирование отменен и создан документ аннуляции бронирования с соответствующим номером. При аннуляции гарантированного бронирования в гостинице, во избежание недоразумений, особенно финансовых, сотрудники отдела бронирования должны руководствоваться установленными правилами аннуляции гарантированного бронирования по кредитной карте: – запросить информацию о бронировании номера – эта информация включает имя гостя, его адрес, количество забронированных номеров, даты заезда и выезда, номер бронирования.

В процессе отмены бронирования гостю также сообщается номер аннуляции. Сотрудник отдела бронирования должен объяснить клиенту, что номер аннуляции должен быть сохранен как гарантия своевременной аннуляции бронирования в случае возникновения каких-либо финансовых претензий со стороны отеля. Номер аннуляции состоит из даты, инициалов и кода сотрудника, осуществляющего аннуляцию. – отметить, что бронирование номера

аннулировано, документу присваивается соответствующий номер аннуляции, а также проставляется дата аннуляции.

Если аннуляция производится не самим гостем, а по его просьбе, то проставляется имя того, кто производит аннуляцию. – внести номер аннуляции бронирования в общую ведомость. – все сведения по данной аннуляции вносятся в базу данных компьютера отеля для статистики, анализа и дальнейшей выработки политики отеля в плане резервирования номеров. Эта информация сохраняется в памяти компьютера до следующего возможного приезда гостя.

Действия по отмене бронирования в гостинице, сделанного по предоплате, в разных отелях могут отличаться между собой. Предоплата должна быть возвращена гостю после процесса аннуляции бронирования.

Возможно письменное подтверждение аннуляции, посылаемое отелем в адрес клиента, турагентства или компании. Если запрос на отмену заявки пришел по факсу или e-mail, то сотрудник бронирования высылает письмо-подтверждение отмены (cancellation confirmation). Служба, принимающая аннуляцию должна действовать профессионально, вежливо, аккуратно и четко. Собранная в процессе резервирования информация в гостинице автоматически перемещается на стойку Reception.

Сотрудники отдела бронирования подготавливают листы заезда на каждый день, ими пользуются сотрудники при заезде гостей. Высокотрендовые отечественные отели предоставляют иностранным гражданам визовую поддержку.

Сотрудник отдела бронирования гостиницы должен запросить имя гостя, адрес, количество забронированных номеров, дату заезда и выезда, а также номер подтверждения, если таковой существует. Эта информация помогает правильно осуществлять аннуляцию бронирования.

После того как была произведена аннуляция бронирования, сотрудник отдела бронирования называет гостю номер аннуляции заказа и спрашивает, будет ли гость осуществлять какое-либо другое бронирование.

Сотрудник гостиницы должен удостовериться, что заказ на бронирование отменен и создан документ аннуляции бронирования с соответствующим номером. Аннуляция гарантированного бронирования.

Большинство компаний международных платежных систем, выдающих кредитные карты, позволяют взимать штрафы в случае неприбытия гостя только при том условии, если гостиница выдает особый номер аннуляции.

При заблаговременной аннуляции бронирования гостем, во избежание недоразумений, особенно финансовых, сотрудники отдела бронирования должны руководствоваться установленными правилами аннуляции гарантированного бронирования по кредитной карте. Запрашивается информация о бронировании номера. Эта информация включает имя гостя, его адрес, количество забронированных номеров, даты заезда и выезда, номер бронирования. В процессе отмены бронирования гостю также сообщается номер аннуляции.

Сотрудник отдела бронирования должен объяснить клиенту, что номер аннуляции должен быть сохранен как гарантия своевременной аннуляции бронирования в случае возникновения каких-либо финансовых претензий со стороны гостиницы. Номер аннуляции состоит из даты, инициалов и кода сотрудника, осуществляющего аннуляцию. Отмечается, что бронирование номера аннулировано, документу присваивается соответствующий номер аннуляции, а также проставляется дата аннуляции. Если аннуляция производится не самим гостем, а по его просьбе, то проставляется имя того, кто производит аннуляцию. Номер аннуляции бронирования вносится в общую ведомость.

Все сведения по данной аннуляции вносятся в базу данных компьютера отеля для статистики, анализа и дальнейшей выработки политики отеля в плане резервирования номеров. Эта информация сохраняется в памяти компьютера до следующего возможного приезда гостя. Действия по отмене бронирования,

сделанного по предоплате, в разных отелях могут отличаться между собой. Предоплата должна быть возвращена гостю после процесса аннуляции бронирования.

Возможно письменное подтверждение аннуляции, высылаемое отелем в адрес клиента, турагентства или компании. Если запрос на отмену заявки пришел по факсу или e-mail, то сотрудник бронирования высылает письмо-подтверждение отмены. Служба, принимающая аннуляцию, должна действовать профессионально, вежливо, аккуратно и четко. Собранная в процессе резервирования информация автоматически перемещается на стойку Reception. Сотрудники отдела бронирования подготавливают листы заезда на каждый день, ими пользуются сотрудники при заезде гостей. Высококласные отечественные отели предоставляют иностранным гражданам визовую поддержку.

ГЛАВА 2. ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ

2.1. Организация приема гостей

Служба приема и размещения является первым подразделением, с которым знакомится гость, приезжая в гостиницу. Впечатления, полученные от знакомства, во многом формируют отзывы гостей о качестве обслуживания в целом. Встреча гостя с администратором происходит перед стойкой регистрации. В процессе общения с гостем нужно обсудить такие вопросы, как стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты. А также корректно выяснить о платежеспособности гостя.

Начиная работу, администратор должен просмотреть журнал с записями предыдущей смены. В этот журнал записывается информация о том, что произошло за смену, о потребностях гостей, обратившихся в службу в этот период времени, но не удовлетворенных по каким-либо причинам. Перед началом работы необходимо также просмотреть информацию о наличии свободных мест и заявки на текущие сутки. 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”.

Но к сожалению не всегда заключаются договоры. Перед тем как гость собирается покинуть гостиницу горничная обязательно проверяет номер и если у гостя нет долгов то администратор выпускает гостя. Служба приема и размещения должна обеспечивать максимальную загрузку гостиницы, не допуская необоснованных 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. Основными функциями службы являются: - распределение номеров и учет свободных мест в гостинице; -приветствие гостя и выполнение необходимых формальностей при заезде и выезде; -выписка счетов и производство расчета с гостями. Организационная структура гостиничного предприятия определяется назначением гостиницы, ее категорией, размером номерного фонда, местоположением, спецификой гостей и другими факторами. Она является отражением полномочий и обязанностей, возложенных на каждого ее работника. Организационная структура отделов предприятия представляет собой формы взаимосвязи его структурных элементов – подразделений, отделов, служб.

Руководитель службы приема и размещения (администратор)- 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.

Менеджеры службы приема и размещения – 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.

Эта служба является основным информационным узлом любого отеля, так как здесь находится текущая информация о пребывающих, проживающих и выбывших гостях, проводимых в отеле мероприятиях, состоянии номерного фонда, гостевых счетов и т.д. Эта информация обрабатывается, распределяется и является основой для координации деятельности других служб, занятых в обслуживании (служба горничных, инженерный отдел, рестораны и бары и др.).

Служба приема и размещения наиболее часто контактирует и осуществляет взаимодействие с гостями на протяжении всего процесса обслуживания, начиная с момента первого обращения гостя в отель до момента его выписки. Руководит работой службы менеджер отдела приема и размещения.

2.2. Прием, регистрация и размещение гостей

Следующая часть операционного процесса – расселение – состоит в свою очередь из встречи, регистрации, вручения ключа, сопровождения до номера. Гость подходит к стойке службы приема и размещения, где его приветствует администратор. Работник стойки приема должен дать гостю понять, что его заметили.

Встречать клиента всегда нужно приветствием. Если клиент приезжает в гостиницу не первых раз, то желательно обратиться к нему по имени, это произведет положительное впечатление. Первое впечатление от общения с сотрудником службы приема и размещения (администратора) играет большую роль в общей оценке отеля гостем. При этом важно все: внимание, улыбка, поза, жесты, тембр голоса, осанка. Гостю необходимо оказать радушный и теплый прием, чтобы показать гостю, как он важен для отеля.

Правилом для многих гостиниц является то, что администратор стоит за стойкой, а не сидит. Этим он подчеркивает свое уважение к гостю. 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. Кроме того, в процессе общения 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 его платежеспособности.

После того, как происходит процесс выписки гостя администратор заполняет кассовый счет гостю (обязательно в двух экземплярах для гостя и администратора). После оплаты гость получает второй экземпляр счета –

документа, по которому он производит оплату за проживание и предоставленные услуги.

2.3. Оформление счетов за проживание и дополнительные услуги гостиницы

При отъезде гостя администратор берет деньги за проживания и дополнительные услуги и затем заполняет счет и справку о проживании (если гость сам попросит). Обязательным условием является ожидание проверки номера одной из горничных и проверка долгов у гостя, если он за все рассчитался, то администратор выпускает клиента.

2.4. Оплата наличными

Оплата наличными - производится в российских гостиницах в рублях в соответствии с законодательством Российской Федерации и по курсу, установленному распоряжением по отелю. И применяется на дату платежа. Информация о курсе рубля на текущий день должна располагаться на виду у гостей во избежание недоразумений. Прием кассиром оплаты в иностранной валюте является грубым нарушением. Согласно ГОСТу РФ 50649-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», обязательным требованием к гостиницам 3-5-звездной категории, является наличие пункта обмена валюты (для гостиниц 4-5-звездной категории — с круглосуточным режимом работы).

Кассир распечатывает 2 экземпляра счета на принтере. Получив деньги, кассир отдает общий счет со всеми счетами на дополнительные платные услуги и телефонные переговоры, предназначенные для гостя. Другой экземпляр общего счета с двумя экземплярами всех счетов на дополнительные платные услуги и телефонные переговоры кассир будет передавать в бухгалтерию, ночному аудитору или коллеге по смене, в зависимости от режима работы. Кассир должен не забыть поблагодарить гостя.

2.5. Оплата Банковской картой

При выписке клиентов в отелях, где берется оплата банковскими картами при помощи принтера, кассиру следует формировать общий счет и внести необходимую сумму в уже подготовленный при въезде слип. Для того чтобы платежный документ был полностью оформлен, необходимо:

- гостиница выписка гость турист
- сокращенно указать код валюты (в нашем случае это только рубли);
- сделать отметку рядом с логотипом той платежной системы, кредитная карта которой бралась для оплаты;

- указать фамилию кассира. Слип заполняется разборчивым почерком, необходимо следить за тем, чтобы вся информация присутствовала на всех трех экземплярах. Исправления на слипе не допускаются. Если при заполнении слипа произошла ошибка, этот слип ликвидируется, прокатывается и заполняется вновь.

Кассир вручает гостю:

- один экземпляр общего счета, подготовленного на компьютере;
- подписанный гостем один экземпляр чека, выданный POS-терминалом;
- второй экземпляр общего счета, подготовленного на компьютере;
- подписанный гостем второй экземпляр чека, выданный POS-терминалом;
- все счета гостя за оказание дополнительных платных услуг в двух экземплярах.

2.6. Оформление возвратов

При проверке порядка оформления возврата денежных средств не в день оплаты контролирующие органы руководствуются Порядком ведения кассовых операций в РФ, утвержденных Решением № 40 Совета директоров ЦБ России 22.09.93 г. (далее — Порядок ведения кассовых операций), Типовыми правилами, Методическими рекомендациями по учету оформления операций приема, хранения и отпуска товаров в организациях торговли, утвержденных Письмом № 1-794/32-5 Комитета РФ по торговле от 10.07.96, что подтверждается Письмом № 29-08/1/12423 УМНС по г. Москве от 20.03.2002 г. (ответ на частный запрос).

В соответствии с названными актами возврат денег осуществляется только из главной кассы организации на основании письменного заявления покупателя с указанием фамилии, имени, отчества и только при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорта или документа, его заменяющего). Чтобы вернуть деньги покупателю из главной кассы предприятия, составляется расходно-кассовый ордер (форма КО-2) с обязательным указанием фамилии, имени, отчества покупателя и его паспортных данных или иного документа, удостоверяющего личность (порядок составления и оформления утвержден Постановлением № 88 «Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету кассовых операций, по учету результатов инвентаризации» Госкомстата РФ от 18.08.1998 г.).

Однако при проведении проверок контролирующие органы выдвигают дополнительные требования о наличии определенных документов, подтверждающих правомерность произведенных возвратов.

2.7. Проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Ночной аудит – это ревизор, проверяющий, контролирующий и анализирующий финансово – хозяйственную деятельность гостиницы. В данном случае в роли ночного аудита сидит администратор.

Перед тем как уйти с рабочего места администратор обязательно должен подготовить свое рабочее место для другого работника и предоставить ему бланки, где указано сколько и насколько номера заняты.

Так же обязательно надо внести изменения по продукции в компьютер, чтобы другой администратор пришел и конкретно знал сколько продукции было продано и свериться со своим счетом.

ГЛАВА 3. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ПО ПРАКТИКЕ

3.1. 1 Задание

Задание 1 (ПК 1.1)

На сайт гостиницы поступила заявка на бронирование номера:

Иванов И.И. дата заезда 11.11.21, одноместный номер, с завтраком, на 5 дней, оплата наличными при заезде.

Примите заказ от потребителя и оформите его. Опишите Ваши действия и заполните заявку с помощью файла Excel Reservation form (шаблон в приложении, файл Excel прилагается к учебной практике). Приложите файл Excel к практике. Обратите внимание, при правильном выполнении задания в файле Excel, у вас должна появиться стоимость пребывания гостя.

Решение:

При поступлении заявки на бронирование на сайте гостиницы, ей присваивается порядковый номер. Далее проверяются все предоставленные данные. Если возникают какие-то вопросы, то сотрудник должен связаться с заказчиком для уточнения всех деталей. Если все указано верно, то сотрудник проверяет, если ли свободные номера по запрашиваемому номеру. Если такой номер свободен, заполняем заявку и вносим данные в программу.

Если нет свободного номера, нужно предложить альтернативные номера, более подходящие клиенту.

После отправки отказа в бронировании необходимо внести информацию о данном заказе в лист ожидания. Таким образом, отель формирует для себя список заказчиков, заинтересованных в номерах отеля, на случай высвобождения номеров. После этого бланк отказа в бронировании подшивается к заявке, все подшивается в папку с бронью.

В случае подтверждения бронирования сотрудник заносит данные в систему управления отелем. При занесении данных по заявке формируются карточка резервирования, карточка гостя, журнал бронирования, счет гостя.

Далее подтверждение бронирования отправляется заказчику. После этого подтверждение бронирования подшивается к заявке и все документы подшиваются в папку с бронью.

3.2. 2 Задание

Задание 2 (ПК 1.2)

По телефонной линии поступила заявка на бронирование номера: Н.А. Сухарева, дата заезда 12.12.21, на три ночи, номер двухместный - люкс, оплата по карте при заезде.

Оформите индивидуальное бронирование с помощью файла Excel Reservation form;

Предоставьте гостям информацию о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости (используйте шахматку из приложения);

Предоставьте гостям информацию об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.

Оформите бронирование на полную предоплату и подтверждение о резервировании номера с помощью файла Excel Reservation form.

Обратите внимание, при правильном выполнении задания в файле Excel, у вас должна появиться стоимость пребывания гостя.

Решение:

На телефонную линию гостиницы поступила заявка на бронирование на имя Н.А. Сухарева.

Менеджер по бронированию должен использовать шахматку и должен предоставить гостям информацию о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.

Давайте посмотрим шахматку и посмотрим если свободные номера запрошенной категории на требуемое период и их стоимости.

В шахматке есть свободный номер, запрошенной категории на требуемый период и их стоимость равна 7700 рублей за сутки.

В зависимости от выбранного тарифа форма и сроки уплаты, период аннуляции, а также размер штрафа за несвоевременную отмену бронирования, могут быть различными.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Потребителя, с Потребителя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания либо в соответствии с условиями, указанными на бронирующей площадке, через которую осуществлялось данное бронирование.

3.3. 3 Задание

Задание 3 (ПК 1.3)

По электронной почте поступила коллективная заявка на бронирование:

| | |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя группы | «Беларусьфильм» |
| Количество взрослых | 6 |
| Ермилов Василий Сергеевич | д.р. 05.08.1978 п.д.: 4587 1456981 Беларусским УФМС 14.05.99, адрес: г. Кузьма, ул. Фруктовая, д.14 |
| Морозов Константин Юрьевич | Д.р.: 25.08.1978 п.д.: 5896 568741 Беларусским УФМС 01.06.1997, адрес: г. Кузьма, ул. Есенина, д.15 |
| Иванова Екатерина Николаевна | Д.р.: 4.08.1977, п.д.: 1247 569312 Беларусским УФМС 14.09.1996, адрес: г. Кузьма, ул. 3-я линия, д. 16 |
| Клопух Ольга Владимировна | Д.р.: 26.09.1975 п.д.: 1456 741236 Беларусским УФМС 23.02.1999 адрес: г. Кузьма, ул. Пролетарская, д. 45 |
| Крылова Юлия Владимировна | Д.р.: 14.11.1978 п.д.: 5689 253698 Беларусским УФМС 22.02.2000, адрес: г. Кузьма, ул. Беленькая, д.15 |
| Мигушкина Ольга Валерьевна | Д.р.: 05.05.1998 п.д.: 4596 789632 Беларусским УФМС 20.12.1999 адрес: г. Кузьма, Большая Гора, д.19 |
| Компания-заявитель | АОЗТ «Фонд озеленения Луны» |
| Компания-плательщик | ОАО «Эделинк» |
| Дата заезда | 10.06 |
| Суток проживания | 2 |
| Статус заявки | Гарантированный |
| Размещение | Двухместный стандарт – 3 по два взрослых в номере |
| Питание | Полный пансион |
| Тариф | Групповой в соответствии с сезоном |
| Дополнительные условия | Отель предоставляет скидку на проживание и питание в размере 5%. Компания-заявитель не заказывает ни пакетов, ни отдельных дополнительных услуг заранее. Фирма оплачивает все. |

Оформите групповое бронирование;

Внесите дополнительную информацию в заказ на бронирование;

Оформите бронирование на частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров с помощью файла Excel Reservation form;

Составьте письмо об информировании потребителя о бронировании;

Предоставьте в письме о подтверждение бронирования гостям информацию об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;

Обратите внимание, при правильном выполнении задания в файле Excel, у вас должна появиться стоимость пребывания гостя.

Решение:

По электронной почте поступила коллективная заявка на бронирование.

Менеджер по бронированию должен ее обработать и оформить заявку.

Здравствуйтесь, к нам пришла коллективная заявка на бронирование номеров в гостинице. Заявка на бронирование поступила от компании АОЗТ «Фонд озеленения Луны»

Количество человек в заявке 6. В вашей заявке на бронирование указано что вам нужен номер “Двухместный стандарт”. Дата вашего заезда :10.06.

Ваш номер забронирован. Будем рады видеть вас в нашей гостинице.

И также я хочу проинформировать об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях:

В зависимости от выбранного тарифа форма и сроки уплаты, период аннуляции, а также размер штрафа за несвоевременную отмену бронирования, могут быть различными.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Потребителя, с Потребителя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания либо в соответствии с условиями, указанными на бронирующей площадке, через которую осуществлялось данное бронирование.

Заключение

Учебная помогла мне укрепить мои знания по теории в сфере «Гостиничный Сервис»

Гостиничный бизнес считается одним из самых интересных.

Гостиничный бизнес обладает высокими шансами на успешное развитие. Если правильно заниматься предпринимательской деятельностью, можно рассчитывать на хорошую перспективу и гарантированный успех.

Благодаря учебной практике, я убедилась, что гостиничный бизнес – это очень прибыльная и перспективная коммерческая деятельность.

Гостиничный комплекс является важнейшим элементом социальной сферы, играющим большую роль в повышении эффективности общественного производства и соответственно росте жизненного уровня населения.

Список использованной литературы:

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах 2007 г.
2. Алексунин В.А. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности. – М., 2002 г.
3. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – М., 2002 г.
4. Каверина Т.П., Квартальнов В.А., Зорин И.В. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности. – М., 2002 г.
5. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах 2007 г. — 304с.
6. Сенин В.С. Организация международного туризма. – М., 2003 г.
7. Роглев Х.Й. Основы гостиничного менеджмента: Учебник. – К.: Кондор, 2015. – 408с.
8. Исмаев Д.К. Маркетинг иностранного туризма в Российской Федерации. Теория и практика деятельности туристских фирм. – М., 2002 г.