

## **Содержание:**

image not found or type unknown



## **Введение**

Служба приема и размещения считается лицом любого отеля. От личных качеств и компетентности работников этой службы зависит первое впечатление и отношение гостя к отелю в целом.

Служба приема и размещения возглавляется менеджером по размещению или старшим администратором и поэтому должна быть и обладать:

1. Профессиональной манерой поведения;
2. Подходящие благоприятные личные качества;
3. Коммуникабельность;
4. Гостеприимное отношение;
5. Хороший внешний вид: одежда, прическа;
6. Старательность, доброжелательность, внимательность.

## **Основная часть**

Старший администратор - ответственное лицо гостиницы, в задачи, которого входит руководство администраторами и швейцарами, а также взаимодействие с системами бронирования, выставление счетов и решение конфликтных ситуаций с гостями.

Персоналу службы приема и размещения следует придерживаться элементарных правил при приеме гостей и продаже номеров: - Улыбнитесь. - Установите и поддерживайте визуальный контакт. - По возможности называйте гостя по имени и отчеству. - Будьте вежливыми, доброжелательными, знающими свое дело, деловитыми. - Предложите размещение в хорошем номере и постарайтесь продать его. - Делайте аккуратные разборчивые записи. - Поддерживайте опрятный и ухоженный внешний вид. - Выполняйте все обещания. Слушать - дело сложное, требующее напряжения. Но важно понять, что в установлении доверительного

контакта главная роль принадлежит говорящему.

Если администратор не умеет слушать, он не сосредоточится на сути разговора, даст субъективную оценку отдельным фактам и проявит раздражительность по поводу сказанного. Большое значение имеет забота о порядке, тишине, соблюдении правил, установленных в гостинице. Работник гостиницы должен уметь в вежливой форме предупредить гостя о недопустимости нарушения порядка, пресечь различные проявления таких нарушений. Уезжая из гостиницы, гости прощаются с персоналом, благодарят за гостеприимство, желают всего доброго. Работники, в свою очередь, обязаны поблагодарить гостя за посещение их гостиницы, пожелать ему доброго пути.

Служба размещения оформляет проживание гостя. Прием гостей осуществляется на основе документов прибывшего. Администратор согласовывает с гостем место проживания (категорию номера, его месторасположение и т.п.), предоставляемые услуги, срок проживания. Взимается оплата проживания. По завершению оформления на поселение выдается карта гостя и ключ от номера. Обслуживание гостей в период проживания сводится к продлению срока проживания, переводу гостя из одного номера в другой (в необходимых случаях), взиманию платы за проживание, организации предоставления дополнительных услуг по желанию клиента. При оформлении выезда гостя предусматривается полный расчет с ним за оказанные услуги (с возвратом неиспользованного аванса), сдача клиентом номера и ключа.

Итак, работники отеля (а особенно службы приема и размещения) должны быть внешне аккуратными, вежливыми, внимательными и предупредительными в отношении посетителей - это правило, которое следует неукоснительно соблюдать. Но специфика гостиничного дела такова, что добросовестного выполнения своих обязанностей недостаточно. Профессиональное мастерство гостиничных работников определяется высокой культурой обслуживания, куда входит и тактичность, и доброжелательность, и знание психологии, и умение соблюдать нормы международного этикета, и многое другое.

В каждой гостинице каждая из служб взаимодействует друг с другом.

Так служба приема и размещения взаимодействует с такими отделами как:

- Служба обслуживания номерного фонда (дает указания горничным, подает заявки на стирку, глажку белья).
- Служба безопасности (подает данные о заполненных номерах).

- С бухгалтерией (на счет оплаты проживания по безналичному расчету).
- С инженерно-технической службой (на счет неполадок в жилых и нежилых помещениях).
- Со службой питания (представляет информацию о количестве проживающих, о предполагаемых массовых заездах, пожеланиях и замечаниях клиентов).

Также есть и негативные стороны, мешающие эффективному выполнению профессиональных задач, к ним относятся:

- нежелание продуктивно работать;
- нежелание и неспособность к обучению;
- отсутствие коммуникативных способностей;
- отсутствие навыков работы с компьютером;
- отсутствие языковой практики;
- незнание географии.

## **Литература**

1. Электронный источник: <https://naukovedenie.ru>
2. Электронный источник: <https://revolution.allbest.ru>
3. Учебник по менеджменту Михненко П.А.