

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/referat/121295>

Тип работы: Реферат

Предмет: Гостиничное дело

Содержание

Введение 3

1. Обслуживание посетителей гостиницы 4

2. Процедура заселения 8

Заключение 11

Список использованных источников 12

1. Обслуживание посетителей гостиницы

Гостиничное предприятие является сложным структурным элементом, деятельность которого направлена на многогранное удовлетворение потребностей гостей, связанных с отдыхом, проживанием, питанием и досугом.

Обслуживание посетителей гостиницы включает в себя ряд разнообразных процедур и проходит в несколько этапов.

Как правило, изначально осуществляется поиск мест в гостинице и их последующее бронирование.

Основными способами бронирования сегодня, как правило, являются следующие:

- Осуществление бронирования по телефону;
- Бронирование номеров по электронной почте;
- Прием заявок через специальную форму бронирования на официальном сайте;
- Прием заявок, поступающих через специальные системы бронирования в Интернете (например, Booking.com).

Важным этапом при осуществлении бронирования выступает процедура его оформления, а именно:

- Получение заявки;
- Выявление категории номера и пакета услуг для него;
- Регистрация номера в системе бронирования;
- Подтверждение бронирования;
- Направление подтверждения клиенту, выставление счета.

Оплата бронирования может производиться сразу либо при заезде, в зависимости от выбранного гостем тарифа. Тарифы с бесплатной отменой бронирования и оплатой при заезде, как правило, обходятся несколько дороже.

После прохождения процедуры бронирования и выполнения связанных с бронированием действий, наступает этап заезда гостя: прием, регистрация и непосредственное размещение.

В процессе проживания гостю могут быть предоставлены различные дополнительные услуги, среди которых питание, спор-зал, бассейн, сауна и другое. Весь спектр предоставляемых услуг направлен на обеспечение комфортного пребывания гостя, а набор услуг, их ассортимент, часто обуславливается категорией средства размещения и его типом.

Рисунок 1. Основные структурные подразделения отеля

Рисунок, представленный выше, позволяет характеризовать гостиницу как сложный механизм, состоящий из ряда различных элементов. Каждый элемент – отдельное структурное подразделение, которое наделено определенными полномочиями, имеет свой функционал, цели и задачи деятельности.

Каждое структурное подразделение является необходимым для гостиничного предприятия, поскольку там происходит распределение полномочий, а каждая задача ввиду этого может решаться гораздо более эффективно. Можно с уверенностью сказать, что гостиничное предприятие – это классическая система, а

неполадки в одном из элементов такой системы, могут негативно сказаться на деятельности и продуктивности всего предприятия (синергетический эффект).

После проживания производится финальный расчет, если, к примеру, были заказаны дополнительные услуги, оформляется отъезд гостя.

Следует подчеркнуть, что в рамках осуществления обслуживания гостя все начинается со службы приема и размещения (иногда со службы бронирования). Служба приема и размещения выступает первым структурным подразделением гостиницы, с которым гость знакомится. Данный отдел во многом формирует первое впечатление гостя о гостинице, качестве предоставляемых здесь услуг, культуре обслуживания. В качестве ключевых функций, возлагающихся на службу приема и размещения, следует обозначить:

- распределение номеров;
- учет свободных мест;
- приветствие гостя;
- оформление проживания;
- выписка счетов;
- произведение расчетов;
- ведение карточки гостя;
- исполнение других формальностей, связанных с оформлением проживания в гостинице;
- оказание оперативной помощи при возникновении каких-либо ситуаций.

Список использованных источников

1. Беляев В.А. Мотивация персонала на предприятиях гостиничного бизнеса // [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/motivatsiya-personala-na-predpriyatiyah-gostinichnogo-biznesa>
2. Булатова Г.А. Стратегия развития предприятия гостиничного бизнеса // Наука и туризм: стратегии взаимодействия. 2017. №6 (4). - с. 16-22
3. Духовная Л.Л. Автоматизация бизнес-процессов как механизм повышения эффективности гостиничного предприятия // Сервис в России и за рубежом. 2019. №3 (85). [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/avtomatizatsiya-biznes-protsessov-kak-mehanizm-povysheniya-effektivnosti-gostinichnogo-predpriyatiya>
4. Коллективные средства размещения – гостиницы и не только [Электронный ресурс] // Режим доступа: https://permstat.gks.ru/storage/mediabank/14_%D0%9A%D0%A1%D0%A0-%D0%B3%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%86%D1%8B%20%D0%B8%20%D0%BD%D0%B5%20
5. Медлик С., Инграм Х. Гостиничный бизнес; Юнити-Дана- М., 2014. - 224с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/referat/121295>