**Федеральное агентство по образованию**

**ФГОУ СПО «Приморский политехнический техникум»**

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**по дисциплине «**Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах»

**Тема: «**Профессионально-технологическое оборудование службы приема и размещения»

Выполнил:

Иванова А.В.

Группа № 931

Проверил:

преподаватель

\_\_\_\_\_\_ Липова О.А.

**Владивосток**

**2008**

**Рецензия**

**Содержание** Введение…………………………………………………………………………4

1. Профессиональное технологическое оборудование……………………...6
   1. 1.1. Компьютеры и периферийные устройства…………..................................7
   2. 1.2. Контрольно-кассовые машины……………………………………………10
   3. 1.3.Оборудование для кодирования электронных ключей…………………..16
   4. 1.4. Техническая эксплуатация оборудования службы приема и размещения...............................................................................................................18
2. Требования к персоналу службы приема и размещения…………………20
3. Организация службы приема и размещения в гостинице ……………….22
4. Заключение………………………………………………………………….27
5. Список литературы……………………………………………………........29

Приложение 1…………………………………………………………………...30

Приложение 2…………………………………………………………………...35

Приложение 3…………………………………………………………………...53

**Введение**

Служба приема и размещения является первым подразделением, с которым знакомиться гость, приезжая в гостиницу. С этой службой гость контактирует больше всего, сюда же он обращается за информацией и услугами во время своего пребывания в гостинице.

Служба располагается на первом этаже в вестибюле и является визитной карточкой гостиницы. Cлужба приема и размещения должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу. В случае большой площади гостиничного вестибюля динамичный характер интерьера должен сориентировать гостя в направлении расположения стойки регистрации (Reception). Стойка службы приема и размещения (Front desk=Reception) имеет разные размеры и конфигурацию в отдельно взятых отелях.

Cотрудники службы приема и размещения должны иметь безупречный внешний вид и соответствующе себя вести. С гостями необходимо разговаривать только стоя. Нельзя заставлять гостей ждать. Следует всегда помнить, что для портье нет более важной работы, чем прием гостей.

Впечатления, полученные гостем от работы этой службы формируют отзывы о качестве обслуживания гостиницы в целом.

Основные функции службы приема и размещения:

* бронирование мест в гостинице;
* регистрация и размещение гостей;
* оформление расчета и проживания;
* предоставления дополнительных услуг;
* предоставление различной информации.

В состав службы входит следующий персонал:

* администратор;
* портье;
* кассир;
* паспортист.

Рабочие места работников расположены за стойкой, которая отделяет службу приема и размещения от вестибюля.

В современных гостиницах все рабочие места автоматизированы и подключены к локальной компьютерной сети, что облегчает взаимодействие этой службы с другими службами и отделами, сокращается время для обеспечения коммуникаций, обмен информацией, работа осуществляется более эффективно.

На рабочих местах в службе приема и размещения устанавливается следующее технологическое оборудование:

* Персональный компьютер и периферийные устройства;
* Контрольно-кассовая машина;
* Комплекс оборудования для кодирования электрических ключей.

Использование технологического оборудования обеспечивает необходимое работу сферы услуг.

Персоналу гостиницы необходимо знать устройство, принцип действия и правила эксплуатации оборудования, уметь самостоятельно решать технические задачи, возникшие в процессе работы.

Цели курсовой работы**:** выявить особенности применения профессионального технологического оборудования в гостинице.

Задачи курсовой работы: анализ профессионального технологического оборудования, исследование различных видов оборудования, влияние профессионального технологического оборудования на качество обслуживания.

Объектом исследования является гостиничный комплекс.

Предметом исследованияявляется служба приема и размещения**.**

**1. Профессионально технологическое оборудование службы приема и размещения**

Служба приема и размещения является первым подразделением, с которым знакомиться гость, приезжая в гостиницу. Служба приема и размещения располагается на первом этаже, в вестибюле, и является своего рода визитной карточкой гостиницы. Впечатления, полученные гостем от работы этой службы, формируют отзывы о качестве обслуживания в гостиницы в целом.

Основными функциями службы приема и размещения являются: бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение гостей, оформление расчетов за проживание и дополнительные услуги, предоставление различной информации.

В состав службы входит следующий персонал:

1. администраторы
2. портье
3. оператор механизированного расчета
4. работник паспортного стола

Рабочие места работников расположены за стойкой, отделяющей службу приема и размещения от вестибюля.

В современных гостиницах все рабочие места в службе приема и размещения автоматизированы и подключены к локальной компьютерной сети, что облегчает взаимодействие этой службы с другими службами и отделами, сокращает количество времени для обеспечения коммуникаций и позволяет работать более эффективно.

На рабочих местах в службе приема и размещения установлены следующее оборудование:

1. . персональные компьютеры и периферийные устройства;
2. . контрольно-кассовые машины(ККМ);
3. . комплекс оборудования для кодирования электронных ключей.

На рис. 1 (Приложение 3) представлено рабочее место персонала службы приема и размещения.

**1.1. Компьютеры и периферийные устройства**

*Персональный компьютер* выполняет такие важные функции, как накопление, хранение и обработка информации, формирование базы данных, создание, обработка и печать документов, необходимых для функционирования гостиницы.

Выбирать компьютер следует на основании того, какой процессор в нем установлен.

Для автоматизации рабочих мест гостиничных служб предпочтительнее пользоваться персональным компьютером IBM PC с процессором Pentium IV, который является мощной вычислительной машиной и успешно конкурирует с другими компьютерами.

Широко известным производителям персональных компьютеров являются такие фирмы, как ‘IBM’, ‘Compeg’, ‘Apple’, ‘Dec’, ‘Dell’ и другие. Отечественные фирмы- производители значительно уступают зарубежные.

Помимо персонального компьютера необходимо наличие различных периферийных устройств, таких как клавиатура, монитор, сканер, принтер, модем, ксерокс, факс и другие.

*Клавиатура* – важнейшее для пользователя устройство, с помощью которого осуществляется набор данных, команд и управляющих воздействий на ПК. Типичная клавиатура содержит 104 клавиши и адаптирована под русский алфавит.

*Монитор* представляет собой устройство для ввода информации из памяти на экран. Наиболее подходящим для этого мониторы предлагают фирмы ‘Samsung’, ‘Daewoo’ и ‘Sony’. Мониторы используются различного типа, как цветные так и монохромные. Цветные RGB-мониторы обладают высокой разрешающей способностью, хорошей графикой и цветом (RGB-красный-зеленый-синий). Однако самым высококачественным являются мониторы с жидкокристаллическим экраном (LCD), отличающиеся небольшим потреблением энергии и слабым электромагнитным излучением.

При использовании обычного монитора на электронно-лучевых трубках необходимо наличие экранных защитных фильтров, который позволяют защитить пользователя от статических полей, ультрафиолетового излучения, значительно снизить электромагнитные поля и рентгеновское излучение, практически не дают бликов и повышают контрастность изображения.

Деятельность гостиницы связана с множеством документов, изготовление которых невозможно себе представить без современного принтера.

*Принтер* - это устройство вывода данных из ПК, преобразующее информационные коды в соответствующем им графические символы и фиксирующие эти символы на бумаге.

Типы принтеров различаются по способу нанесения изображения на бумагу. Существуют матричные, струйные и лазерные принтеры.

В матричных принтерах используют тот же способ печати, что и в обычных печатных машинках. Струйные принтеры «выстреливают» чернилами на бумагу. Лазерные принтеры с помощью лазера поляризуют бумагу в определенных местах, к которым пристает специальный порошок.

Наиболее популярными и высококлассными принтерами в настоящий момент являются лазерные. В них применен электрографический принцип формирования изображения, используемый в одноименных копировальных аппаратах.

Для размножения различных документов и графической информации в гостинице необходимо иметь *ксерографическое оборудование*.

Самым распространенным является копировальные аппараты английской фирмы ‘Rank Xerox”. Отечественные копировальные аппараты существенно уступают по качеству копирования зарубежным.

Существуют и комбинированные устройства, объединяющие в себе принтер, сканер и копир.

*Сканер* очень важен для гостиницы, в том числе для работы службы приема и размещения, так как он дает возможность копировать информацию (изображения, данные) с любого физического носителя в память компьютера, позволяя с помощью специальной программы осуществлять с этой информации дальнейшие действия.

Сканеры бывают цветные и черно-белые, предназначенные для копирования изображения различного формата.

Лучшим сканером для гостиницы является HP ScanJet 5200C - цветной планшетный сканер формата А4 с высокой скоростью обработки информации.

В настоящий момент практически невозможно представить себе гостиничное предприятие без выхода в глобальную сеть Интернет. Для обеспечения подключения к ней необходимо наличие модема. *Модем* - это устройство прямого и обратного преобразования сигналов в форму, принятую для использования в данном канале.

Существует два вида модемов: внутренние и внешние.

Внутренний модем представляет собой плату, вставляемую в разъем материнской платы устройства; внешние модемы - это самостоятельная конструкция, оснащенная блоком питания, разъемами для подключения к аппаратуре и панелью с индикаторами. В современных системах коммуникации рекомендуется использовать ADSL-модемы.

*Факсимальная связь* - процесс дистанционный передачи неподвижных изображений и текста; основной ее функцией является передача документов с бумажных листов отправителей на бумажные листы получателей. По существу факсимальная способ передачи информации заключается в дистанционном копировании документов.

Факсимальный аппарат состоит из следующих функциональных частей:

* сканер, обеспечивающий считывание сообщения с листа бумаги и ввод его в электронную часть аппарата;
* приемопередающая электронная часть (обычно модем), обеспечивающая передачу сообщения адресату и прием сообщения от другого абонента;
* принтер, печатающий принятое сообщение на листе рулонной или обычной бумаги.

Наиболее распространенными современными факсимальными аппаратами являются аппараты термографического типа - они недорогие и имеют хорошие характеристики.

**1.2. Контрольно-кассовые машины**

Все расчеты с гостями за предоставленные услуги производятся на автоматизированных рабочих местах, оснащенных контрольно-кассовыми машинами.

Налоговые требования для гостиниц и ресторанов России определены достаточно жестко. В соответствии с Законом РФ от 18.06.93 г. "О применении контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением" предприятие должно предоставить клиенту фиксальный чек, удовлетворяющий всем требованиям российского законодательства.

Применяемые для расчетов с гостями контрольно-кассовые аппараты должны быть включены в Государственный реестр и разрешены к использованию.

В последние годы в гостиницах устанавливают современные кассовые аппараты импортного и отечественного производства, которые способны выполнять большое количество функций при расчете с гостями, по учету и контролю кассовых операций.

Расчеты с гостями осуществляются с помощью электронных ККМ, созданных на базе IBM-совместимых компьютеров, производящих прием платежей за наличный расчет и кредитными картами.

ККМ, регистрируя факт оплаты покупателем услуги, формирует два документа: чек, отдаваемый покупателю, и контрольную ленту - общий журнал всех провиденных операций. Контрольная лента храниться как документ строгой отчетности для контроля оборота.

Широкие возможности современной техники и технологии позволяют предусмотреть в составе ККМ фиксальную память- комплекс аппаратно-программных средств для сохранения итоговых данных о работе в течение каждого дня или смены. Одновременно с выводом с выводом на печать итоговых данных за день или смену происходит запись их в фискальную память для длительного хранения.

Включение фискального режима в ККМ производиться налоговым инспектором при ее регистрации в налоговых органах.

Фискальная память ККМ упрощает процедуру предоставления данных для налоговых органов.

Все ККМ с фиксальной памятью вносят в государственный реестр ККМ с обязательной буквой Ф или F в конце наименования.

Если проблемы с фискальной памятью в классических автономных ККМ решены, то организация фискальной памяти в сложных компьютерно - кассовых системах нового класса ККМ - фискального регистратора. В гостиницах расчеты могут производиться на автоматизированных рабочих местах, оснащенных фискальными регистраторами типа SPARK и АЗИМУТ-РФ.

Существует несколько классов ККМ, которые отличаются по цели и функциональности:

* автономные;
* пассивные системные;
* активные системные.

В *автономных* ККМ расширение их функциональных возможностей достигается только за счет подключения дополнительных устройств ввода-вывода. Автономные ККМ устанавливают в гостиницах, не использующих современные информационные технологии.

*Пассивные системные* ККМ подключают к локальной компьютерной сети. Они работают в автоматизированной системе, но не имеют возможности управлять этой системой. К этому виду ККМ можно отнести "АМС-100Ф", "Элвес-0103 Ф", "Электронмаш-NCR2113", "ЗИХ-GOLD260 Ф", "Samsung ER 4615 RF", "Samsung ER-250 RF" и др.

*Активные системные* ККМ имеют возможность работать в автоматизированной системе, управляя при этом работой системы. К этому классу ККМ относятся кассовые терминалы и POS-терминалы: "ABC POS Terminal System II", "MICROS 1700", "MICROS 2000", "MICROS 2700", "MICROS 3700", "MICROS 8700" и др.

Современная электронная ККМ представляет собой сложную счетно-суммирующую и чекопечатную машину, состоящую из большого количества деталей, узлов и механизмов.

ККМ имеют следующие основные узлы:

* устройство ввода;
* устройство индикации;
* оперативно-запоминающее устройство;
* чекопичатающее устройство;
* замок режимов и ключи;
* кожух;
* базис;
* тумблер;
* электропривод.

*Устройство ввода* представляет собой клавиши для набора сумм, номера счетчика, номера и пароля кассира, программирования заголовка чека, клавиши сброса, коррекции, аннулирования, предварительного и общего итога.

В односчетчиковых машинах имеется одна пусковая клавиша для включения машины, а в многосчетчиковых количество клавиш включения соответствует количеству секционных суммирующих счетчиков.

*Устройство индикации* состоит из двух индикаторов (для кассира и покупателя) и показывает суммы, проведенные через кассовый аппарат, номер секции, сумму взноса покупателей и сдачу и т.д.

*Оперативно-запоминающее устройство* предназначено для подсчета выручки и контроля. Оно состоит из суммирующих, контрольных и операционных счетчиков. Суммирующие счетчики служат для учета нарастающим итогом поступающих в кассу денег. Контрольные счетчики служат для контроля работы на кассовой машине и предупреждения злоупотреблений. Операционные счетчики подсчитывают количество операций, проведенных по кассовым машинам. Они могут подсчитывать общее количество выданных чеков, количество чеков, выданных по отделам, и т.д.

*Чекопечатающее устройство* (принтер) предназначено для печатания и выдачи чека и печатания реквизитов на контрольной ленте. Оно расположено в левой части кассового аппарата и состоит из печатающих дисков, механизма окрашивания, устройства чековой ленты, устройства для намотки контрольной ленты (катушки).

*Замки и ключи* предназначены для запирания кассовой машины, отдельных ее частей, снятия показаний с суммирующих счетчиков на нули, для тестирования, программирования.

Кожух покрывает внутренние части кассового аппарата. Он устанавливается на базисе (постаменте). Внутри базиса расположен денежный ящик, который имеет несколько ячеек для бумажных и металлических денег. Некоторые аппараты имеют съемный базис с денежным ящиком.

На рис. 2 (Приложение 3) изображена электронная контрольно-кассовая машина "Samsung ER4615RF".

Она имеет:

* принтер двухсекционный матричного типа;
* раздельную печать чека и контрольной ленты (ширина ленты 45 мм);
* автоматическое отслеживание времени в 24-часовом формате и даты с выводом этих данных на принтер при печати чека;
* фискальную память с возможностью записи в нее до 3000 ежедневных отчетов
* возможность работать четырех кассиров с накоплением результатов работы каждого;
* возможность присвоения каждому кассиру секретного кода (пароля);
* программируемые пароли регистров;
* четыре программируемые налога;
* программируемые процентные скидки, надбавки, денежные скидки;
* проведение многочековых операций;
* операции аннулирования покупок и отмены;
* режим калькулятора;
* необнуляемые общий итог и счетчик количества проведенных итогов с гашением;
* электроуправляемый денежный ящик и т.д.

На рис.3 (Приложение 3) изображены различные модели кассовых терминалов расчетно-кассового комплекса MIKROS.

Кассовые терминалы имеют сенсорный экран. Рядом с кассовым терминалов устанавливают принтер для распечатки гостевых чеков.

Посредством интерфейсов кассовый терминал соединяется с компьютерной сетью гостиницы. К работе на кассовых машинах допускаются лица, освоившие правила пользования ККМ. С лицами, допущенными к работе, заключается договор о материальной ответственности.

На каждой кассовой машине имеется свой заводской номер, который обязательно указывается во всех документах, относящихся к данной машине: кассовом чеке, отчетной ведомости, паспорте, книге кассира - операциониста, а также в документах, отражающих перемещения кассовой машины (отправка в ремонт, передача другому предприятию и т.д.).

Кассовая машина должна иметь паспорт установленной формы, в которой заносятся сведения о вводе машины в эксплуатацию, среднем и капитальном ремонтах. В паспорте указываются реквизиты форменного клише с обозначением наименования предприятия и номера кассы.

На каждую кассовую машину администрация заводит книгу, которая должна быть прошнурована, пронумерована и скреплена подписями налогового инспектора, директора, главного бухгалтера предприятия и печатью предприятия.

**1.3. Оборудование для кодирования электронных ключей**

В номерах гостиниц высоких категорий с целью обеспечения максимальной безопасности гостей устанавливают электронные замки, которые могут быть открыты только электронными ключами. *Электронный ключ* представляет собой пластиковую магнитную карту с индивидуальным кодом.

Электронные ключи (карты) изготовляются по специальной технологии, гарантирующей абсолютную точность и совместимость со считывающим устройством каждого замка. Материал, из которого изготовлен ключ, не накапливает статическое электричество, не подвержен влиянию пыли и влажности, устойчив к механическим воздействиям.

На электронных ключах (картах) можно размещать любые требуемые изображения (название отеля, логотип и т.д.), делать надписи, наклейки.

Кодирование электронных ключей производится с помощью специальных кодирующих устройств, которые записывают цифровую информацию на одну или несколько дорожек магнитных полосы ключа одновременно. Информация для замка может быть записана на одной дорожке, а остальные дорожки могут быть отведены для точек продаж , торговых автоматов и т.д. Во многих случаях вся информация записывается на одной дорожке.

Информация для замка включает в себя номер индивидуального кода замка, время и дату поселения и выезда гостя, что позволяет предотвратить проникновение в номер постороннего человека или человека, срок проживания которого уже истек.

Электронные ключи могут использоваться в гостиницах для управления энергосохраняющими устройствами включения света и других приборов, а так же для включения охранной сигнализации, после того как гость покинул комнату.

С помощью магнитных карточек-ключей может осуществляться регистрация участников групповых туров и конференций.

Другими словами, электронные ключи-карты с магнитной полосой имеют многофункциональное назначение.

Программирование электронных ключей осуществляется с помощью различных мини-терминалов (Приложение 3 рис.4) или непосредственно с компьютера службы приема и размещения. Как только соответствующая информация вводиться портье в мини-терминал или компьютер, устройство кодирования электронных ключей записывает вновь созданный код на новый электронный ключ. После этого ключ готов к использованию клиентом или обслуживающим персоналом.

Все коды для ключей генерируются в центральном компьютере, расположенном в удалении от службы приема и размещения.

К центральному компьютеру подключается терминал администрации, который используется уполномоченными лицами и администрации отеля для получения доступа к информации, хранящейся в компьютере, или для внесения изменений в систему. Принтер компьютера распечатывает любую запрашиваемую информацию о замках и ключах. Эта информация доступна только специально уполномоченному персоналу.

Как только новый ключ, подготовленный службой портье, вставляется в соответствующий замок, код предыдущего ключа этого уровня автоматически отменяется. Таким образом, украденные или потерянные ключи не могут быть использованы, если клиент об этом заявил своевременно.

Электронные ключи могут быть использованы в различных режимах работы: клиент, горничная, прачка, комнатное обслуживание, мини-бар, инженерная служба, директор, авария, запасной ключ, одноразовый ключ.

Каждый гость получает ключ (режим работы «клиент»), код которого подходит только к замку его комнаты.

У горничной, персонала прачечной, сотрудников, обслуживающих номера с мини-барами, есть ключи, закодированные для доступа только в те помещения, которые за ними закреплены.

Для сотрудников инженерно-технической службы специально программируется ключ того номера, на который имеется заявка.

У директора и администрации есть ключ, код которого позволяет открывать любое помещение гостиницы.

При необходимости используется режим работы ключа «авария». Этот режим позволяет блокировать целые этажи или корпуса.

В случае прекращения подачи электроэнергии или во время профилактики компьютерной сети вновь прибывшим гостям выдается заранее запрограммированный ключ. Эти ключи должны храниться в сейфе гостиницы.

**1.4. Техническая эксплуатация оборудования службы приема и размещения**

Техническое обслуживание оборудования подразделяется:

* на обслуживание самим работником;
* профилактические регламентные работы;
* ремонтные работы.

Проводить профилактические и ремонтные работы имеет право только организация, осуществляющая гарантийное и послегарантийное техническое обслуживание.

Администратор, портье и оператор механизированного расчета должны следить за чистотой своего рабочего места, ежедневно очищать оборудование от пыли и бумажных волокон, по мере необходимости заменять бумагу, рулоны чековой и контрольной лент, красящую ленту, картридж.

Оператор механизированного расчета должен не реже одного раза в неделю протирать денежный ящик тряпкой, увлажненной 5%-ным раствором формалина или другим дезинфицирующим раствором.

По окончании работы на оборудовании необходимо отключить электропитание, вынув штепсельную вилку из розетки сети электропитания.

**2. Требования к персоналу службы приема и размещения**

Стойка службы приема и размещения (Front desk=Reception) имеет разные размеры и конфигурацию в отдельно взятых отелях.

К оборудованию стойки регистрации не предъявляется каких-либо стандартных требований. Обычно ее высота составляет 1,1м (удобно для клиентов) и ширина 0,76 м. Длина стойки зависит от количества номеров в отеле, операций, производимых за стойкой, и общего дизайна вестибюля. Над стойкой, за ней или на ней обычно помещают вывески, показывающие, где должны выполняться рабочие процедуры: регистрация, кассовое обслуживание, выдача информации и почты и пр.

Cтойка регистрации должна быть чистой, без беспорядочно разбросанных бумаг и ненужных предметов. В общем, ее конфигурация должна скрывать от стоящих рядом гостей оборудование и информацию, которые использует персонал.

Число сотрудников зависит от вместимости, назначения, категории гостиничного предприятия, контингента поселяющихся и т.д. Если для небольшого отеля будет достаточно одного человека за стойкой, который выполняет функции и регистратора, и кассира, и телефонного оператора и т.д., то в крупных гостиницах предполагается специализация персонала по выполнению определенных функций, связанных с обслуживанием потребителей гостиничных услуг. Такие таблички, как «Регистратор», «Кассир», «Консьерж» или «Регистрация», «Расчет», «Информация» напоминает проживающим, куда им следует обращаться в зависимости от их нужд и потребностей.

Поскольку гостиница, как правило, работает беспрерывно 365 дней в году, 7 дней в неделю, 24 часа в сутки, то и служба приема и размещения работает соответственно круглосуточно. В гостиницах существуют различные графики выхода на работу сотрудников данной службы. За рубежом, а теперь и во многих российских гостиничных предприятий рабочая смена служащих Front desk составляет 8 часов. Дневная смена длиться с 7.00 до 15.00, вечерняя- с 15.00 до 23.00 и ночная с 23.00 до 7.00. Иногда требуется введение дополнительной рабочей смены (с 6.00 до 14.00), для того чтобы разгрузить дневную смену в так называемый час пик, совпадающий с массовым выездом клиентов и пересменкой в службе (7.00), а также организация дополнительной смены (с 10.00 до 18.00), для того чтобы не создавать задержек в обслуживании клиентов во время перерыва для приема пищи сотрудникам вечерней смены.

Чаще всего в крупных гостиницах с западным стилем руководства в состав дневной и вечерней смен Front desk (Reception) входят: старший администратор (начальник смены), регистратор, кассир, консьерж и оператор телефонной связи (телефонистки) может находиться в отдельном помещении, недалеко от зоны приема и размещения.

Ночная смена формируется: из дежурного администратора, одного или нескольких ночных аудиторов (желательно лиц мужского пола) и оператора телефонной связи.

Cотрудники службы приема и размещения должны иметь безупречный внешний вид и соответствующе себя вести. Форма сотрудника должна быть чистой, выглаженной, так же должен быть бейджик с именем и должностью сотрудника. С гостями необходимо разговаривать только стоя. Нельзя заставлять гостей ждать. Следует всегда помнить, что для портье нет более важной работы, чем прием гостей.

**3. Организация службы приема и размещения в гостинице**

Когда гость приходит в отель, наверняка, первое место, куда он обратиться с вопросом, будет стойка reception. Front desk, или reception, расшифровывается и как служба приема и размещения, и как стойка регистрации, но также это словосочетание переводится и как первая полоса, и первая линия обороны. Собственно, это и есть первая линия отеля. После швейцара гость сразу видит reception. Более того, если взгляд гостя не упирается в стойку сразу от входа, он тут же начинает искать ее глазами. Со всеми проблемами гости, да и не гости, обращаются именно на reception, по принципу: пришел, увидел, все узнал. В высококлассных отелях reception работает 24 часа в сутки, относится к «Службе приема и размещения», в которую также входят посыльные, швейцары, телефонный узел и бизнес-центр. Это первое и последнее впечатление от отеля. От того как ласково встретит гостя регистрация и как быстро она его рассчитает при выезде зависит, приедет ли гость еще раз. Ознакомимся со службой front desk пятизвездочных отелей Москвы – «Националь», «Метрополь», «Шератон Палас Отель», «Балчуг Кемпински Москва» и «Марриотт Роял Аврора».

**«Националь»**

В «Национале» работники reception, иначе инспектора-кассиры, - это бригада из 10 человек (6 юношей и 4 девушки). В их обязанности входит прием и регистрация гостей, их расчет, сопровождение в номер и ответы на все вопросы, с которыми гость может обратиться.

В работе людей за стойкой есть несколько сложностей – 8 часов на ногах, все 8 часов надо быть корректным, вежливым, работать быстро, аккуратно и не забывать улыбаться. Улыбка в отеле выделена в отдельный стандарт: гость вошел – инспектор улыбнулся.

**«Метрополь»**

«Метрополь» - второй старый отель, где стиль гостеприимства складывался почти сто лет. Здесь стойка приема гостей длиной метров двадцать. По порядку идут консьержи, регистрация, кассиры. Работники регистрации и кассиры называются общим словом портье, и, в принципе, взаимозаменяемы. Однако прием гостей и их выезд все равно осуществляется в разных окошках. Так удобнее, считают в отеле. Так же в отдельную службу выделена паспортистка, следящая за соблюдением паспортного режима. В отеле портье 9 – 10 человек. И девушки, и молодые люди. Необходимое количество людей определяется в зависимости от нагрузки. В отеле гордятся соблюдением общепринятых стандартов для пятизвездочных отелей – 4 минуты обслуживания гостя. Стараются не брать на работу людей, работающих в системе советской сферы обслуживания. Лучше вообще без опыта работы. Смотрят прежде всего на психологическое соответствие должности. И считают, что научить носить костюм можно всякого.



**«Шератон Палас Отель»**

В «Шератоне» человек за стойкой называется по разному. И администратор, и «ресепшионист», и агент службы по приему и размещению. Хотя последнее название рассчитано больше на английский язык, англоязычная аббревиатура звучит коротко и ясно – GSA (guest service agent). «Агентов» в «Шератоне» 14 человек, одновременно за стойкой бывает от двух до четырех человек. Все восемь часов, пока человек стоит за стойкой reception, он материально ответственен. Право на ошибку у него, конечно, есть. Но, как показывает практика, больше одного раза редко кто ошибается.



**«Балчуг Кемпински»**

К «Балчуге» к службе приема и размещения относится также и менеджер по работе с гостями. То есть с проблемами уже можно идти не на reception, а к нему. Хотя вопросов к ребятам за стойкой не уменьшается – от ужина до качества стирки. Команда, работающая за стойкой – 15 человек, достаточно устоявшаяся, как и во всех других отелях. Однако, новые люди неизбежно появляются. Если освобождается место, то первым делом продвигаются служащие отеля. Человек, работающий за стойкой, должен быть стрессоустойчив и внимателен. Внимателен и к гостям, и к расчетам.

Новенькие входят в рабочий график постепенно. Сначала они проходят ряд тренингов, потом работают «под надзором» старших товарищей. Но даже когда они начинают работать самостоятельно, рядом постоянно находиться кто-то, кто может помочь.



**«Марриотт Роял Аврора»**

В «Марриотт Авроре» людей, работающих на front desk, называют служащими службы приема и размещения, название это также рассчитано скорее на английский язык, на котором звучит намного проще - front desk clerk. «Аврора» - один из немногих отелей, где все клерки – девушки, исключение составляют только начальник службы приема и размещения и ночной менеджер. Шесть девушек – студентки или выпускницы профилирующих ВУЗов. Здесь не ставят сразу за стойку, первые две недели человек проходит «профориентацию» - учится общаться с гостями, познать азы работы в гостинице. Чаще всего клерк службы приема и размещения начинает с работы в телефонном узле. Затем переходит на стойку. И тут главное не только понять, подходит тебе эта работа или нет, но и суметь признаться в этом.

Для того чтобы работать в гостиничной сфере, нужно просто излучать добролюбие. «Дежурная» улыбка – она всегда «дежурная», и если люди, которые живут в отеле или приходят туда на время, вызывают у работника только раздражение – это тут же заметно. При знакомстве с гостем важна не только улыбка, но и контакт глазами. А такая фраза «Как Вам понравилось у нас? Приезжайте еще» при прощании, произнесенная искренним тоном, способна закрепить приятное впечатление от отеля. Самое главное, клиент не должен почувствовать невнимание к себе.

**Заключение**

Служба приема и размещения является первым подразделением, с которым знакомиться гость, приезжая в гостиницу.

Служба располагается на первом этаже в вестибюле и является визитной карточкой гостиницы. Cлужба приема и размещения должна быть расположена

в непосредственной близости от входа в гостиницу.

Cотрудники службы приема и размещения должны иметь безупречный

внешний вид и соответствующе себя вести.

Основные функции службы приема и размещения:

* бронирование мест в гостинице;
* регистрация и размещение гостей;
* оформление расчета и проживания;
* предоставления дополнительных услуг;
* предоставление различной информации.

В состав службы входит следующий персонал:

* администратор;
* портье;
* кассир;
* паспортист.

Рабочие места работников расположены за стойкой, которая отделяет службу приема и размещения от вестибюля.

На рабочих местах в службе приема и размещения устанавливается следующее технологическое оборудование:

* Персональный компьютер и периферийные устройства;
* Контрольно-кассовая машина;
* Комплекс оборудования для кодирования электрических ключей.

Использование технологического оборудования обеспечивает необходимое работу сферы услуг.

Персоналу гостиницы необходимо знать устройство, принцип действия и правила эксплуатации оборудования, уметь самостоятельно решать технические задачи, возникшие в процессе работы.

Службу приема и размещения без преувеличения можно назвать лицом гостиницы. От того, как работники этой службы встретят и проводят гостя, зависит, вернется ли он в эту гостиницу и привезет ли с собой родственников и друзей. Для того чтобы работать в этой службе надо быть очень ответственным, вежливым и доброжелательным. Эта работа требует железной выдержки и при этом нельзя забывать элементарных правил этикета. Не каждый человек, в силу своего характера, может быть сотрудником службы front desk. Для кого-то проблема общаться с трудным гостем, когда внутри все кипит, а нужно продолжать улыбаться.

Работа на reception требует от человека таких качеств как внимательность и стрессоустойчивость не только к гостям, но и к счетам. Каждая ошибка может очень дорого стоить отелю, даже не в финансовом смысле, а в смысле удара по имиджу.

Конечно, в каждом отеле к работе в службе приема и размещения подходят по-разному. Это зависит и от категории гостиницы, и от организационной структуры предприятия, и от многих других моментов. Но в каждом, без исключения, отеле должно быть одно строгое правило, нарушив которое, отель может подорвать свой имидж и репутацию, а следовательно, потерять гостей. Служба front desk должна всегда приходить на помощь гостю, отвечать на все интересующие его вопросы, стараться удовлетворять все его пожелания и просьбы, а самое главное, делать это искренне и с улыбкой.

**Список используемой литературы:**

1. Тимохина Т.Л. Организация приема и размещения туристов: учебное пособие – 3-е изд., перераб. и доп. - М.:И.Д «ФОРУМ»: ИНФРА - М, 2008 – 352 с.: ил - (Высшее образование).
2. Статистические данные Комитета по внешнеэкономической деятельности города Москвы.
3. Отраслевые журналы «Отель» и «Пять звезд».
4. Садник А.А. Технология приема и обслуживания туристов в гостинице (Обобщение зарубежного опыта). М.: Высшая школа по туризму и гостеприимному хозяйству, 2007.
5. Тимохина Т.Л. Организация приема и размещения туристов: Учебное пособие. 2-е издание, исправленное. - М.: ООО «Книгодел»: НАТГР, 2006.
6. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства./ Пер. с англ. – М.: Аспек Пресс, 2006.
7. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг: гостеприимство, туризм: Учебник / Пер. с англ.; Под. ред. Р.Б. Ноздревой. – М.: ЮНИТИ, 2007.
8. Ляпина И.Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: Учебник для сред. проф. образования / И.Ю. Ляпина, Т.Л. Игнатьева, С.В. Безрукова. – М.: Издательский центр «Академия», 2007.-256 с.
9. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник. – М.: Профобриздат, 2008.
10. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме: Учеб. Пособие – М.: ПРИОР, 2007.
11. Всемирная сеть - Интернет.

**Приложение 1**

**Положение о службе приема и размещения отеля**

**Общее положения**

1..1. Служба приема и размещения является структурным подразделением отеля и предназначена для организации высокоэффективного процесса бронирования номеров, приема и обслуживания гостей гостиничного предприятия.

1.2. Службу приема и размещения возглавляет начальник службы, назначаемый приказом генерального директора отеля.

1.3. Начальник службы приема и размещения подчиняется непосредственно генеральному директору и заместителю генерального директора.

1.4. Начальник службы приема и размещения осуществляет руководство службой в пределах полномочий, предусмотренных действующим законодательством, Уставом и иными внутренними документами отеля.

1.5. Сотрудники службы приема и размещения в своей деятельности руководствуются приказами и распоряжениями генерального директора, первого заместителя генерального директора - коммерческого директора, настоящим положением, утвержденным прейскурантами и тарифами на предоставляемые услуги, а также действующими в РФ правилами и нормативными актами, регламентирующими порядок предоставления гостиничных услуг, внутренними документами, в том числе «Правилами внутреннего трудового распорядка», «Положением о переносе».

1.6. Начальник службы приема и размещения несет ответственность за правильную организацию и результаты работы служба, а так же соблюдение законов РФ, устава и внутренних документов отеля.

**Цели, задачи и обязанности**

2.1. Служба приема и размещения создана с целью предоставления услуг гостям отеля, соответствующих требованиям, предъявляемым к гостиницам определенной категории.

2.2. Служба приема и размещения отвечает за качественное и быстрое обслуживание гостей отеля.

2.3. Основными задачами и обязанностями службы приема и размещения являются:

* обеспечение плановой загрузки номерного фонда гостиничного комплекса по конкурентоспособным ценам, соответствующим сезонным колебаниям на рынке гостиничных услуг;
* предоставление следующих услуг:
  1. бронирование номеров и мест в отеле;
  2. оказание визовой поддержки для гостей по предварительному бронированию номеров;
  3. прием и размещение гостей;
  4. выписка и расчет с гостями за проживание и за оказанные платные услуги;
  5. регистрация гостей в отеле согласно установленным нормам и правилам;
  6. оказание услуг по подносу багажа гостей, а также доставке корреспонденции;
  7. обработка, распределение всех поступающих внешних и внутренних телефонных звонков;
  8. предоставление услуг бизнес-центра.
* Осуществление контроля над выполнением просьб и пожеланий гостей;
* Разрешение конфликтных ситуаций;
* Рекламирование услуг отеля;
* Соблюдение правил санитарной, противопожарной и технической безопасности;
* Учет материальных ценностей, находящихся в службе;
* Учет регистрационных документов.

**Штат и структура службы приема и размещения**

3.1. Штатное расписание, численность службы приема и размещения, должностные оклады устанавливаются и утверждаются генеральным директором отеля по представлению начальника службы, в соответствии с типовыми структурами гостиничных предприятий и нормативами численности персонала, с учетом объема и сменного графика работ сотрудников службы, а также специфики предприятия.

3.2. Сотрудники службы приема и размещения назначаются на должность, переводятся на другую должность и освобождаются от должности приказом генерального директора отеля по представлению начальника службы.

3.3. Полномочия, права и обязанности сотрудников устанавливаются в должностных инструкциях, утвержденных в установленном порядке.

3.4. Сотрудники службы приема и размещения пользуются льготами и услугами, установленными для персонала отеля.

3.5. В состав службы входят следующие структурные подразделения:

* Отдел бронирования;
* Служба размещения;
* Подразделение телефонных операторов;
* Бизнес –центр;
* Подразделение швейцаров, подносчиков багажа и посыльных.

Начальник службы приема и размещения координирует работу всей службы, ее взаимосвязь со всеми службами и подразделениями отеля.

3.6. В отделе бронирования сотрудники работают по сменному графику. Смена состоит из одного или нескольких сотрудников, которые подчиняются непосредственно начальнику службы приема и размещения.

3.7. В отделе размещения сотрудники работают по сменному графику. Смена состоит из старшего администратора (начальника смены) и нескольких администраторов размещения 1-, 2- или 3-го разрядов. Администраторы отдела размещения находятся в подчинении старшего администратора. Старший администратор (начальник смены) подчиняется начальнику службы приема и размещения.

3.8. Подразделение телефонных операторов возглавляет инспектор (супервайзер). Телефонная станция (АТС) работает круглосуточно. Телефонные операторы имеют сменный режим работы.

3.9. Бизнес-центром руководит старший администратор бизнес-центра, в его подчинении находятся сотрудники (администраторы) бизнес-центра 1-, 2- или 3-го разрядов, работающие по сменному графику. Старший администратор бизнес-центра подчиняется непосредственно начальнику службы приема и размещения.

3.10. Подразделение швейцаров, подносчиков багажа и посыльных возглавляет старший швейцар, в его отсутствие – старший администратор отдела размещения. Старший швейцар подчиняется начальнику службы приема и размещения. Сотрудники подразделения швейцаров, подносчиков багажа и посыльных работают по сменному графику.

3.11. В отсутствие начальника службы приема и размещения его полномочия и ответственность возлагается на главного администратора.

3.12. Все распоряжения в службе отдаются по степени подчиненности.

3.13. Сменный график работы сотрудников службы приема и размещения утверждается начальником службы в зависимости от производственное необходимости в целях обеспечения гостей соответствующими уровню отеля услугами, а так же с учетом норм трудового кодекса РФ.

**Приложение 2**

Выдержки из квалификационных требований (профессиональных стандартов) к основным должностям работников туристской индустрии

Сектор: Гостиницы

Подсектор: Служба приема и размещения

|  |  |
| --- | --- |
| Направление деятельности работников | Руководство службой приема и размещения гостиницы: контроль встречи и регистрации гостей, расселение, а также выполнение иных административных обязанностей, связанных с деятельностью службы приема и размещения |
| Наименование должностей | Начальник службы приема и размещения |
|  | Менеджер службы приема и размещения/старший смены |
|  | Старший регистратор |
|  | Старший администратор |
| Требуемый уровень образования | Третий квалификационный уровень |
|  | Квалификация «дипломированный специалист» |
|  | Степень бакалавра |
|  | Среднее специальное образование |

Должностные обязанности работников третьего квалификационного уровня

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Владение иностранным языком/языками в соответствии с основной клиентурой |
| 2 | Контроль подготовки и организации работы |
| 3 | Контроль организации встречи и приветствия гостей |
| 4 | Контроль организации регистрации и размещения гостей |
| 5 | Встреча и приветствие гостей в гостинице |
| 6 | Поддержка и ведение информационной базы данных службы приема и размещения |
| 7 | Информирование гостей и ответы на их вопросы |
| 8 | Контроль организации хранения ценностей |
| 9 | Работа с жалобами гостей |
| 10 | Организация оказания первой помощи и действий в экстремальной ситуации, требующей принятия решений |
| 11 | Подготовка счетов, организация отъезда и проводов гостей |
| 12 | Контроль организации процедуры выезда гостей |
| 13 | Организация и контроль соблюдения мер и техники безопасности на рабочем месте |
| 14 | Контроль процедуры передачи дел при окончании смены |
| 15 | Планирование потребностей подразделений службы приема и размещения |
| 16 | Выявления е анализ сложностей в работе службы приема и размещения |
| 17 | Инновационный менеджмент: внедрение изменений в работу службы приема и |
| 18 | Размещения |
| 19 | Инструктаж подчиненных |
| 20 | Помощь подчиненным в разрешении возникающих в ходе работы проблем |
| 21 | Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных |
| 22 | Мотивация подчиненных |
| 23 | Управление конфликтными ситуациями |
| 24 | Управление планированием времени |
| 25 | Организация и проведение деловых переговоров |

**Профессиональные требования.**

*Перечень навыков и знаний, требуемых для выполнения должностных обязанностей*

|  |  |
| --- | --- |
| Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей | Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей |

**1. Владение иностранным языком/языками в соответствии с основной клиентурой**

|  |  |
| --- | --- |
| Устное общение с гостями и партнерами по всем вопросам своей службы | Основы грамматики, лексики и фонетики |
| Ведение деловой переписки | Словарный запас по тематике службы приема и размещения |
| Культура межличностного общения | Коммерческая корреспонденция |
| Аббревиатуры, принятые в международном турбизнесе/гостиничном хозяйстве |
| Теория межличностного общения |

**2. Контроль подготовки и организации работы**

|  |  |
| --- | --- |
| Контроль за организацией рабочего места подчиненных | Введение в туризм/гостиничное хозяйство |
| Контроль наличия соответствующих канцтоваров, бланков и форм | Охрана здоровья, гигиена и санитария |
| Контроль навыков использования телефона, телекса, факса, электронной почты | Протокол и этикет |
| Контроль навыков использования офисного оборудования | Системы служб приема и размещения |
| Контроль использования машинки для считывания кредитных карт | Организация и планировка помещений службы приема и размещения |
| Контроль подбора и распределение пакетов информации для гостей | Хозяйственные службы и их размещение |
| Организация и контроль предоставления и брошюр, проспектов, прейскурантов и др. | Основы научной организации труда |
| Создание и управление микроклиматом в холле приема и размещения с использованием приемов комфортного освещения, аэрации, температурного режима, тихой музыки, рекламных роликов | КЗоТ РФ |
| Контроль процедуры составления списка прибытий, списка отъезда, бронирования, информации по наличию свободных номеров, схемы расположения номеров | КЗоТ РФ |
| Организация быстрого и четкого исполнения обязанностей подчиненными |
| Контроль за соблюдением подчиненными правил личной гигиены |
| Контроль за соблюдением делового стиля и опрятности у подчиненных |

**3.Забота о гостях**

|  |  |
| --- | --- |
| Культура межличностного общения | Теория межличностного общения |
| Инструктаж и контроль персонала по организации встречи и обслуживания гостей: приветствие, предварительная регистрация, регистрация, ответы на вопросы, отъезд, работа с особыми пожеланиями, прощание | Введение в туризм/гостиничное хозяйство |
| Соблюдение этикета | Потребности и ожидание гостя |
| Контроль быстроты и стиля обслуживания | Протокол и этикет |
|  | Методы контроля качества |

**4.Контроль организации встречи и приветствия гостей**

|  |  |
| --- | --- |
| Культура межличностного общения | Теория межличностного общения |
| Контроль процедуры встречи гостей и профессионализма работы подчиненных: вежливости, соблюдение правил этикета, проверка наличия карточек с приветствиями, правильное обращение к гостям (не искажая Ф.И.О., должности, звания и пр.) | Психология продаж |
| Процедура приветствия особо важных персон | Методы продаж |
| Контроль обеспечения гостей информацией | Основы научной организации труда |
| Работа с пожеланиями и замечаниями гостей. Контроль проведения предоплаты | Характеристики потребителей |
| Соблюдение этикета | Протокол и этикет |

**5.Контроль организации регистрации и размещения гостей**

|  |  |
| --- | --- |
| Культура межличностного общения | Теория межличностного общения |
| Контроль работы с информационной базой по номерному фонду или ее компьютерной версией | Психология продаж |
| Владение операциями по ведению документации, работе с паспортами и визами и т.п. | Методы продвижения гостиничного продукта и продаж |
| Соблюдение этикета | Основы научной организации труда |
| Контроль процедуры регистрации гостей с учетом специфики регистрации индивидуальных туристов, групп особо важных гостей, лиц, пребывших без предварительного бронировании, гостей с особыми пожеланиями | Характеристики потребителей |
| Контроль и профилактика конфликтных ситуаций | Протокол и этикет |
|  | Виды гостиничного рынка |
|  | Правовые аспекты и правила регистрации отдыхающих, работа с паспортами, визами |

**6.Поддержка и ведение информационной базы данных службы приема и размещения**

|  |  |
| --- | --- |
| Контроль точности ведении файлов информации о клиентах и файлов корреспонденции (сохранность данных в файлах и соблюдение технологии извлечения информации) | Гостиничный маркетинг, характеристики потребителей |
| Владение компьютером | Принципы ведении файловой системы, хранение и поиск информации |
| Текстовые редакторы и электронные таблицы дл работы на персональном компьютере |

**7.Информирование гостей и ответы на их вопросы**

|  |  |
| --- | --- |
| Организация и контроль работы по срочным запросам | Основы работы службы приема и размещения |
| Контроль эффективности реагировании на запросы | Функционирование гостиничных служб, перечень услуг, предоставляемых гостиницей |
| Обеспечение необходимого уровня связи с коллегами и руководством | Местная специфика |
| Контроль эффективности принятых мер | КЗоТ РФ |
| Культура межличностного общения | Правовые документы регламентирующие гостиничную сферу, государственные постановления и инструкции |
| Основы научной организации труда |
| Теория межличностного общения |
| Психология продаж |

**8.Контроль организации хранении ценностей**

|  |  |
| --- | --- |
| Использование депозитных ячеек: отработка процедур заполнения гостевых карт, пользование различными системами ключей, организация системы ящиков/конвертов | Системы безопасности и сейфовое хранение |
| Отработка и контроль процедур использования общего сейфа: система гостевых карт, ящики/конверты | Типы депозитных ячеек |
| Контроль процедуры оформления и работы с заявлениями о потерянных вещах | Основы конфликтологии |

**9.Работа с жалобами гостей**

|  |  |
| --- | --- |
| Культура межличностного общения | Теория межличностного общения |
| Техника работы с жалобами клиентов | Потребности и ожидания клиентов |
| Процедуры принятия мер по жалобам клиентов | Основы психологии |
| Соблюдение этикета | Протокол и этикет |
| Учет и анализ жалоб клиентов | Методы работы с жалобами клиентов |
| Профилактика конфликтных ситуаций | Основы конфликтологии |

**10.Организация оказания первой помощи и действий в экстремальной ситуации, требующей принятия решений**

|  |  |
| --- | --- |
| Самоконтроль в сложной ситуации, организация оказания первой помощи и действия в экстремальной ситуации | Теория оказания первой помощи |
| Применение огнетушителя | Действия в чрезвычайной ситуации |
| Быстрота и четкость действий при: оповещении о чрезвычайных ситуациях, болезни, пожаре и др., составление необходимой отчетности, вызове врача, скорой помощи, пожарников, самостоятельном принятии мер на месте происшествия | Телефоны справочного вызова служб экстренной помощи |
| Контроль эффективности противопожарных мер, тушение пожара | Основы физиологии и фармакологии |
| Организация действий при несчастных случаях, бытовых травмах: падениях, ожогах, укусах насекомых | Аптечка первой помощи, ее оснащение и хранение |
| Действия в чрезвычайных ситуациях: при сердечном приступе, инсульте, шоке, большой потере крови |
| Приведение в сознание: искусственное дыхание, восстановление сердечной деятельности и дыхания |
| Действия в случае обнаружения пожара/задымления: предупреждение, методы тушения, эвакуация |

**11.Подготовка счетов, организация отъезда и проводов гостей**

|  |  |
| --- | --- |
| Контроль организации расчета, планирование времени расчета, профилактика образования очередей: предварительная подготовка расчета, ускоренный расчет, расчет группы; контроль процедур подготовки и принятия платежей гостей по счетам; контроль процедуры оплаты: специфика при расчете наличными, подтверждение кредитной карты | Правила и порядок оплаты; процедуры расчета при выезде |
| Контроль правильности и оперативности возврата денег, контроль наличия размена | Основы научной организации труда |
| Контроль порядка и процедуры регистрации выезда, контроль возврата ключей на  стойку/получение информации о проживающем  по компьютеру (пользование дополнительными услугами) | Техника и меры безопасности |
| Работа с лицами, уведомляемыми о выезде: взаимодействие с кассиром, службой гостиничного фонда, отделом забытых вещей, оформление разрешения на вынос багажа, взаимодействие с носильщиком; контроль наличия и правильного оформления карточек с организацией багажа | Технология передачи брони другим гостиницам |
| Контроль мер, принимаемых к выехавшим без оплаты проживания | Методы продаж |
| Культура межличностного общения | Теория межличностного общения |

**12.Контроль организации процедуры выезда гостей**

|  |  |
| --- | --- |
| Контроль организации транспортных услуг, организация прощания, получение устных отзывов гостей о качестве обслуживания и комфортности проживания, благодарность за выбор данной гостиницы, предложение будущих услуг | Технология организации выезда гостей |
| Контроль работы с карточками отзывов гостя | Техника и меры безопасности |
| Технология взаимодействия с другими гостиницами, в том числе по вопросам передачи брони |
| Гостиничный маркетинг |
| Методы продаж |

**13.Огранизация и контроль соблюдения мер и техники безопасности на рабочем месте**

|  |  |
| --- | --- |
| Контроль последовательности применения мер безопасности на рабочем месте | Типы оборудования и планировка помещений службы приема и размещения |
| Контроль соблюдения персоналом мер безопасности при работе с инвентарем, стационарном оборудованием, сейфами, хранилищами | Типы оборудования и планировка помещений службы приема и размещения |
| Системы охранной сигнализации и правила работы с ними |
| Техника и меры безопасности |
| КЗоТ РФ |

**14.Контроль процедуры передачи дел при окончании смены**

|  |  |
| --- | --- |
| Контроль ведения записей о незавершенной работе | Типы применяемого оборудования и планировка помещений службы приема и размещения |
| Контроль записи ожидаемых поздних заселений и отъездов | Системы охранной сигнализации и правила работы с ними |
| Контроль передачи срочных/важных сообщений | Техника и меры безопасности |
| Контроль записи особых происшествий или проблем |  |
| Контроль передачи дежурства в конце смены и приведения в порядок рабочего места(проверка оборудования и материалов) |  |

**15.Планирование потребностей подразделений службы приема и размещения**

|  |  |
| --- | --- |
| Анализ потребностей | Основы теории менеджмента |
| Определение потребностей в ресурсах | Основы планирования |
| Создание и внедрение процедур и стандартов планирования потребностей | Управление рабочим временем |
| Бизнес-планирование | Стратегическое и оперативное планирование |
| Оптимизация работы подразделений | Составление графиков работы |

**16.Выявление и анализ сложностей в работе службы приема и размещения**

|  |  |
| --- | --- |
| Определение и анализ сложностей: прогнозирование последствий, выявление причин возникновения сложностей | Теория менеджмента |
| Принятие решений по выходу из сложной ситуации | Основы производственного менеджмента |
| Контроль за реализацией принятых решений | Основы планирования |
| Принятие профилактических мер | Стратегическое и оперативное планирование |
| Менеджмент персонала |
| Методика решения проблем |
| Основы конфликтологии |

**17.Инновационный менеджмент: внедрение изменений в работу службы приема и размещения**

|  |  |
| --- | --- |
| Выявление и анализ основных факторов, влияющих на необходимость инноваций | Инновационный менеджмент |
| Организация проведения процесса преобразований | Менеджмент персонала |
| Организация проведения процесса подготовки/переподготовки персонала | Методика решения проблем |
| Анализ эффективности инноваций | Основы планирования |
| Стратегическое и оперативное планирование |
| Основы производственного менеджмента |

**18.Инструктаж подчиненных**

|  |  |
| --- | --- |
| Техника проведения инструктажа | Основы теории менеджмента |
| Техника доведения принятых решений до подчиненных | Менеджмент персонала |
| Контроль исполнения принятых решений | Основы конфликтологии |
| Создание системы мотивации и дисциплинарной ответственности персонала | Основы научной организации труда |
| Техника работы с жалобами персонала | КЗоТ РФ |
| Соблюдение этикета | Протокол и этикет |
| Культура межличностного общения | Теория межличностного общения |

**19.Помощь подчиненным в разрешении возникающих в ходе работы проблем**

|  |  |
| --- | --- |
| Анализ проблем | Менеджмент персонала |
| Классификация проблем | Основы конфликтологии |
| Разрешение проблем | Основы научной организации труда |
| Принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем | КЗоТ РФ |
| Принятие мер по предупреждению подобных случаев в будущем | Протокол и этикет |
| Соблюдение этикета | Теория межличностного общения |
| Культура межличностного общения |  |

**20.Распредление обязанностей и определение степени ответственности подчиненных**

|  |  |
| --- | --- |
| Планирование работы | Основы производственного менеджмента |
| Организация работы | Менеджмент персонала |
| Определение стандартов качества работы | Основы планирования |
| Анализ эффективности работы | Стратегическое и оперативное планирование |
| Изучение и анализ проблем |
| Эффективное распространение обязанностей |
| Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных |
| Анализ результатов работы |

**21.Мотивация подчиненных**

|  |  |
| --- | --- |
| Создание системы мотивации и дисциплинарной ответственности персонала | Основы теории менеджмента |
| Контроль функционирования системы стимулирования | Теория мотивации и иерархии ценностей с учетом психологических особенностей, традиций, менталитета |
| Анализ эффективности системы стимулирования и ее совершенствование | Менеджмент персонала |
| КЗоТ РФ |
| Методика оценки деятельности персонала |

**22.Управление конфликтными ситуациями**

|  |  |
| --- | --- |
| Владение стратегическими и тактическими методами управления конфликтами | Основы конфликтологии малой группы |
| Уход от конфликта | Менеджмент персонала |
| Подавление конфликта | КЗоТ РФ |
| Управление конфликтом | Теория межличностного общения |
| Разрешение конфликтов | Основы психологии |
| Анализ причин конфликта | Протокол и этикет |
| Профилактика подобных ситуаций в будущем |
| Культура межличностного общения |
| Соблюдение этикета |

**23.Управление планированием времени**

|  |  |
| --- | --- |
| Планирование времени и рабочего дня | Основы планирования |
| Планирование времени, связанными с конкретными задачами в различных условиях: пиковой или неравномерной нагрузки | Основы научной организации труда |
| Анализ расхода времени | Правила внутреннего распорядка |
| Текущее планирование | Функционирование служб и выявление резервов времени |
| Перспективное планирование | КЗоТ РФ |
| Анализ эффективности |
| Повышение эффективности |
| Оценка результатов работы |

**24. Организация и проведение деловых переговоров**

|  |  |
| --- | --- |
| Культура межличностного общения | Теория межличностного общения |
| Планирование деловой встречи | Основы маркетинга |
| Техника организации и проведения встречи | Основы психологии |
| Получение обратной связи | Протокол и этикет |
| Анализ результатов |
| Соблюдение этикета |

**Приложение 3**



**Рис.1. Рабочее место персонала службы приема и размещения.**



**Рис.2. Электронная контрольно-кассовая машина "Samsung ER4615RF".**



**Рис.3. Различные модели кассовых терминалов расчетно-кассового комплекса MIKROS.**



**Рис.4.** **Различные мини-терминалы для программирования электронных ключей.**