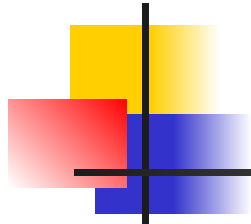


Цикл обслуживания гостя (от предварительного заказа до выбытия из гостиничного комплекса)

Шеломенцева Т.А



Цель курсовой работы: проанализировать весь цикл обслуживания гостей, начиная от бронирования номера и заканчивая расчетом за проживание.

Объектом курсовой работы является цикл обслуживания гостей.

Предметом курсовой работы является обслуживание гостей в отеле.

Основное определение ГОСТИНИЧНОГО ЦИКЛА

Технологический цикл обслуживания клиентов – это унифицированный стандартный объем услуг с определенной последовательностью предоставления, которым намерен воспользоваться клиент и предлагает средство размещения во время пребывания клиента в гостинице.





Гостиничный цикл

Гостиничный цикл охватывает период времени от того момента, когда потенциальный клиент связывается по телефону или иным способом с гостиницей, и до оплаты гостиничного счета. Традиционный гостиничный цикл (прибытие - размещение - проживание - выезд) можно разделить на 4 этапа.



Этапы цикла обслуживания:

- Предварительный (до прибытия в гостиницу).
- Встреча клиента.
- Проживание:(Staynig) и обслуживание гостя в отеле.
- Выезд:окончательная оплата гостем услуг гостиницы.

Бронирование

Бронирование – предварительный заказ мест и номеров в гостинице. С этого процесса начинается обслуживание гостей. Бронированием номеров занимаются менеджеры отдела бронирования или службы приема и размещения. Именно в эти подразделения поступают заявки на бронирование от клиентов.



Бронирование



С заявки на бронирование начинается процесс сотрудничества клиента и гостиницы. Заявка поступает по сети Интернет, телефону, почте и другим путем лично от клиента или посредника – физического или юридического лица. В заявке клиент должен сообщить фамилию, имя, отчество, дату прибытия, срок пребывания и дату отъезда, категорию и количество номеров, форму оплаты.

Встреча и прием гостя.

Регистрация по прибытию



Формальности по размещению не должны превышать:

- – 8 минут (для индивидуальных);
- – 15 минут (группы до 30 человек);
- – 40 минут (группы от 30 до 100 человек).

назначение номера.

Вселение в номер

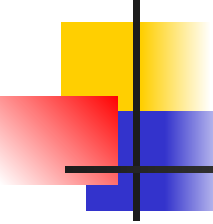
Демонстрация номера – удовлетворение желания гостя увидеть номер на экране монитора или на фотографии перед подписанием договора. Это может быть выполнено с помощью встроенного в стойку экрана.

При выборе номера для гостя нужной категории регистратор должен учесть множество моментов.

Обслуживание гостей во время проживания



Для того чтобы пребывание в гостинице было удобным и комфортным, необходимо помимо предоставления номеров оказывать также широкий спектр дополнительных услуг для клиентов.



Диапазон дополнительных услуг определяется категорией, назначением, спецификой, вместимостью гостиничного предприятия и другими факторами. В гостиницах с высоким уровнем обслуживания обязательны: бизнес-центр, бюро обслуживания, оздоровительный центр, услуги по предоставлению автотранспорта и т. д., которые создают условия для успешной работы, проживания и отдыха гостей, а также являются источником дополнительного дохода отелей.

Выезд гостя,

процедура выписки

Расчеты с проживающими могут производиться за наличный расчет, кредитными картами, по безналичному расчету (по перечислениям организаций, компаний, фирм, с которыми отель заключил определенный договор), ваучерами (разновидность безналичного расчета), дорожными чеками (крайне редко в российских гостиницах).



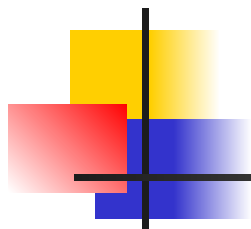
Расчетами с клиентами занимается кассир службы приема и размещения.

Расчет с гостями производится:

- – за проживание;
- – за дополнительные платные услуги;
- – за телефонные переговоры.



Заключение



Процесс предоставления гостиничных услуг представляет собой довольно сложный, но хорошо организованный и последовательный комплекс действий. Выполнение каждого этапа этого комплекса подчинено определенным правилам, которые установлены законодательными и иными нормативно-правовыми актами. За невыполнение правил предоставления гостиничных услуг предприятие гостеприимства несет ответственность перед клиентом.