

ПРЕЗЕНТАЦИЯ  
ПО КУРСОВОЙ РАБОТЕ  
НА ТЕМУ «ОРГАНИЗАЦИИ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ ПО  
ПРИЕМУ РАЗЛИЧНЫХ  
КАТЕГОРИЙ ГОСТЕЙ.

Выполнила студентка 2 курса  
Рыбалкина Мария

## ЦЕЛЬ РАБОТЫ:

- Изучение организации деятельности гостиницы по приему различных категорий гостей

# ЗАДАЧИ РАБОТЫ

- Определить сущность и структуру организации деятельности гостиниц по приёму гостей
- Изучить классификацию гостей в отеле
- Рассмотреть работу отелей с гостями, имеющими ограничения по здоровью
- Изучить международную практику организации деятельности гостиницы по приёму различных категорий гостей
- Рассмотреть особенности порядка приёма различных категорий гостей в отеле
- Рассмотреть предложения по совершенствованию организации приёма различных категорий гостей в отелях

# ПОНЯТИЕ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

- Служба приема и размещения (служба портье) - это подразделение гостиницы, осуществляющее прием и регистрацию прибывающих гостей, их размещение в номера. Служба приема и размещения возглавляется менеджером по размещению.
-

# КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТЕЙ

- Типология, в основу которой положены два параметра поведения - активность и эмоциональная отзывчивость, - выделяет следующие типы клиентов:
  - • «аналитик» - пассивный и неотзывчивый;
  - • «энтузиаст» - активный и отзывчивый;
  - • «активист» - активный и неотзывчивый;
  - • «добряк» - пассивный и отзывчивый.

# РАБОТА ОТЕЛЕЙ С ГОСТЯМИ ИМЕЮЩИЕ ОГРАНИЧЕНИЯ ПО ЗДОРОВЬЮ

- В номере, предназначенном для гостей с ограниченными возможностями, необходимо предусмотреть полное отсутствие порогов. Все дверные проемы должны быть шириной не менее 0,9 м. Двери снабжают магнитным стопором, позволяющим их фиксировать в открытом состоянии. Площадь номера превышает площадь обычного «стандарта» - 28 кв. м. Дверной глазок и цепочка должны располагаться на уровне 1,2 м.

- Телевизор лучше установить на вращающейся панели. Письменный стол должен быть изогнутым, чтобы можно было подъехать на коляске. Розетки и выключатели располагаются на высоте 1-1,2 м. Особым образом необходимо оборудовать шкафы: разместить вешалку для одежды на уровне 1,1-1,2 м, например, откидную. Как вариант - напольная вешалка на колесах для костюма. Дверь шкафа желательно сделать по типу «шкаф-купе».
- В номере также должны быть дополнительные подушки и «думки» на диванах и креслах. Дополнительное одеяло должно располагаться на высоте не выше 1,2 м.

- Идеально, когда номера оснащены специальным оборудованием для перехода с инвалидного кресла на кровать , к которой спроектированы прикроватные поручни.
- Телефон в номере для людей с ограниченными возможностями должен быть переносным



# ПРОЦЕСС ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ГОСТИНИЦЕ

- Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий можно представить в виде следующих этапов:
- предварительный заказ мест в гостинице (бронирование);
- прием, регистрация и размещение гостей; предоставление услуг проживания и питания (уборка номера);
- предоставление дополнительных услуг проживающим; окончательный расчет и оформление выезда

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!