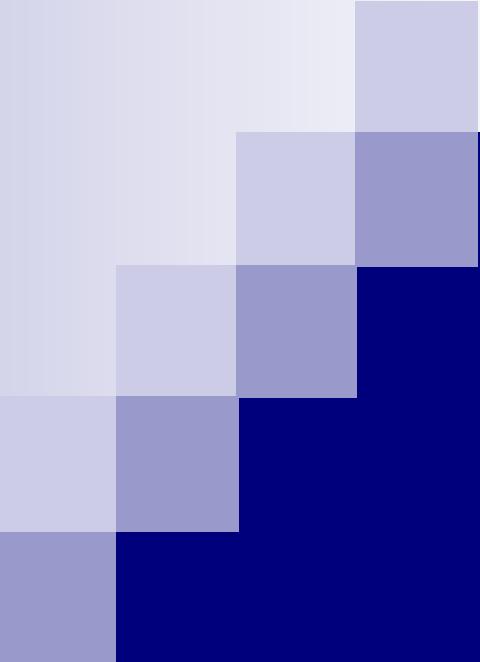
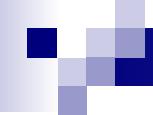


Технология обслуживания в гостинице

Бизнес-тренер Якубенко Ольга Ефимовна
+7 921 919 97 38
E-mail: yakubenko@list.ru
www.yakubenko.pro



Понятие звездности



Услуги:

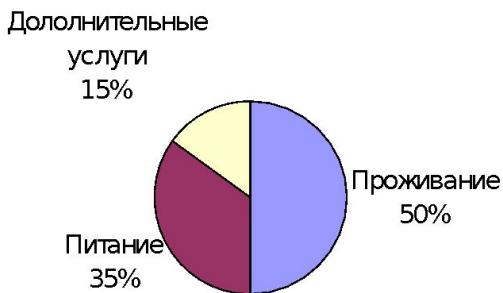
основные и

дополнительные

Услуги:

основные и

дополнительные



Классификация гостиниц в России

**Звездность
«без звезд – 5 звезд»**

Классификация гостиниц в России

Без звезд:

«Хостел»

- Много кроватей в комнате
- Удобства на этаже
- Общая кухня



Классификация гостиниц в России

1 звезда:

«bed@breakfast»

- Номера на нескольких человек с подселением
- Удобства на этаже
- Общая кухня



Классификация гостиниц в России

2 звезды:

«bed@breakfast»

- Номера на 2-3 человек
(блочные номера)
- Удобства на этаже /
на блок
- Общая кухня
- Ежедневная уборка



Классификация гостиниц в России

3 звезды:

«Минимум индивидуального комфорта»

- Номера на 1-2 человек
- Все удобства в номере
- Ресторан: завтрак, обед и ужин
- Парикмахерская



Классификация гостиниц

4 звезды:

в России

«Высокий уровень
индивидуального комфорта»

- Номера на 1-2 человека
- Все удобства в номере
- Ресторан круглосуточно
- Салон красоты, фитнес-центр
- Смена белья ежедневно
- Минибар, консьерж, поднос багажа



Классификация гостиниц в России

5 звезд:

«Роскошная гостиница»

- То же, что и в 4 звездах +
- Центр города
- Качественные натуральные материалы
- Бассейн, СПА
- Индивидуальное внимание – дворецкий, швейцар, GRM



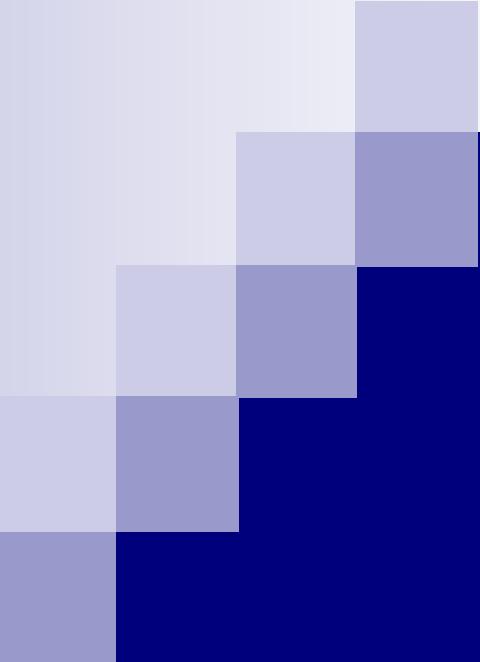
Классификация гостиниц в России

По размеру:

Мини-отель до 10 номеров

Малый отель от 10 до 50 номеров

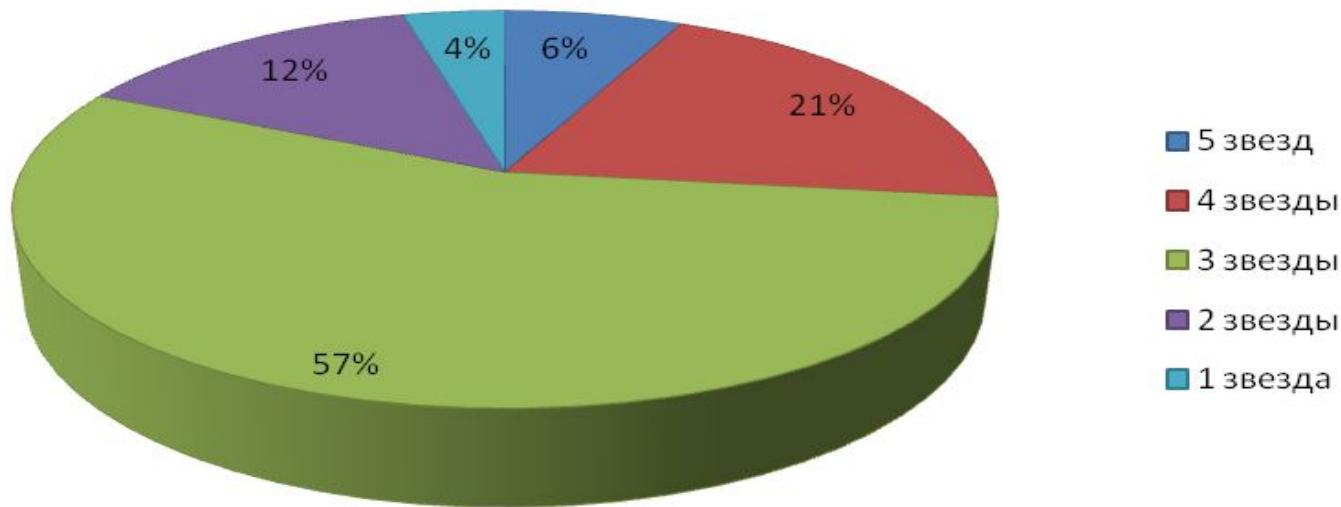
Отель / Гостиница более 50 номеров



Обзор рынка СПб, сегментация рынка

Обзор рынка СПБ:

Распределение номерного фонда
Санкт-Петербурга по категориям отелей



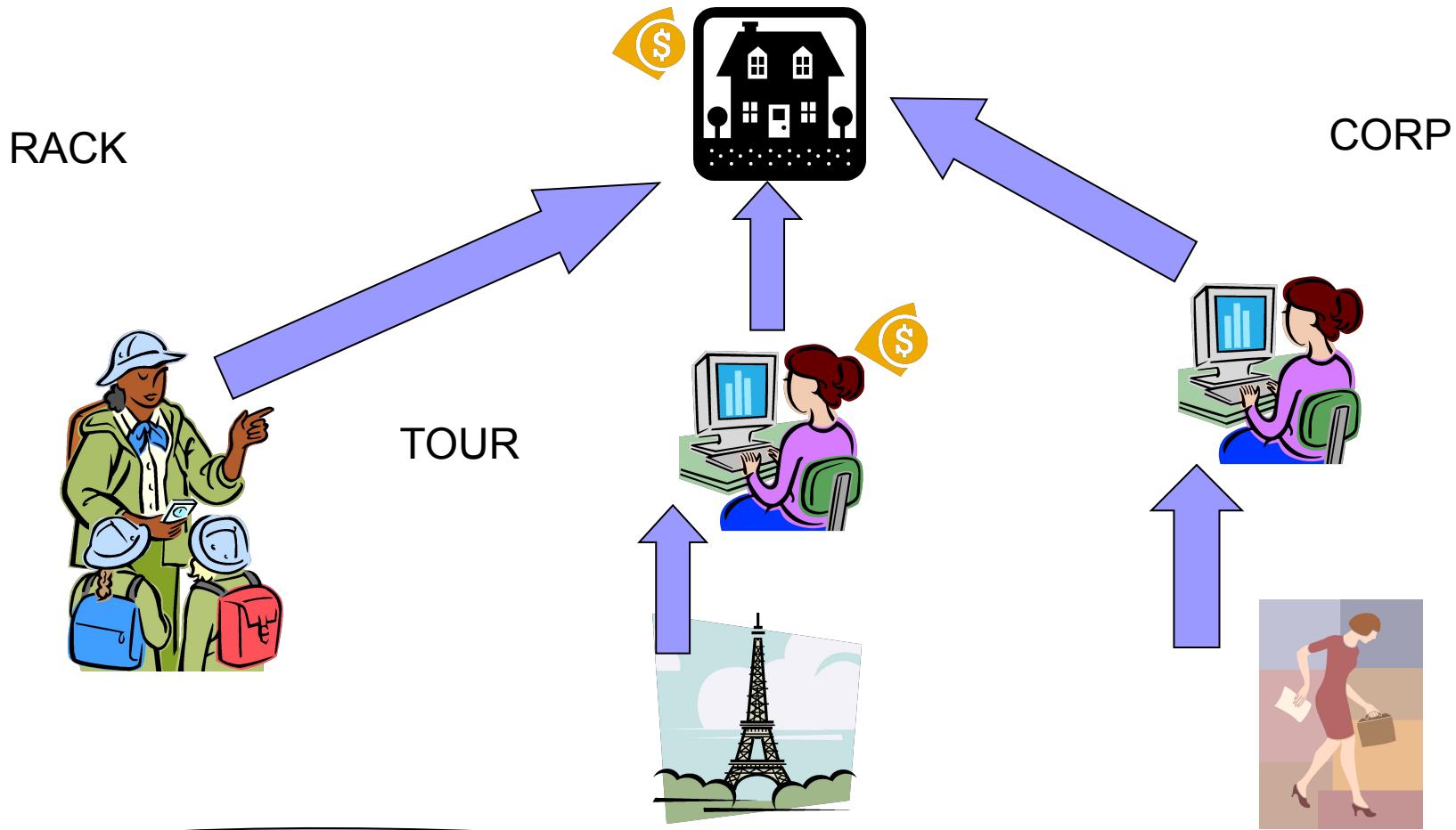
Аналитические показатели:

% = продано номероночей / всего
номероночей

ADR = Выручка / продано номероночей

RevPAR = Выручка / всего номероночей

Сегментация рынка:



Бронирование

	28 октября	29 октября	30 октября	31 октября	1 ноября	2 ноября
sgl						
sgl						
tw						
tw						
tw						
tw						
tw						
tw						
DS						
DS						
DS						
SW						

Заявка.

Компания: ООО «Партнер»

**Прошу забронировать номер люкс с
28/10 по 30/10 для нашего
специалиста Васечкина Н.А. с
супругой. Оплату гарантируем.**

Ген.дир. ООО «Партнер»

Мухин С.А.

25/10/2011

Заявка.

Турфирма «Снег»

Просим разместить группу из 14 человек в стандартных номерах по два человека.

Даты проживания: 29/10 – 31/10. Заезд в 11.00. Выезд в 15.00.

Список:

Петров Борис+Сидоров Петр

Коваленко Наталья+Петренко Галина

Нестерук Андрей+Петрук Алексей

Мазина Арина+Хазина Марина

Антоненко Александр+Антоненко Василий

Нечаев Вячеслав+Пустынник Стас

Марченко Светлана + Семенова Екатерина

Оплату гарантируем по безналичному расчету, согласно договору.

Руководитель фирмы

А.П.Керн

Заявка.

Турфирма «Лето»

**Просим разместить наших туристов из Москвы,
в соответствии с Договором в номере Стандарт
с 29/10 по 02/11.**

Иванова Мария, Иванов Иван, ребенок 2 года.

Оплата за наличный расчет.

**Просим также организовать встречу на вокзале с
московского поезда №351, прибытие в 08.50,
вагон 06.**

Директор

Летова М.К.

Заявка.

**Прошу разместить моих друзей,
три человека в гостинице с 28/10
по 01/11.**

**Оплату гарантирую моей
банковской картой №4102 3357
4621 1403 025, 10/11.**

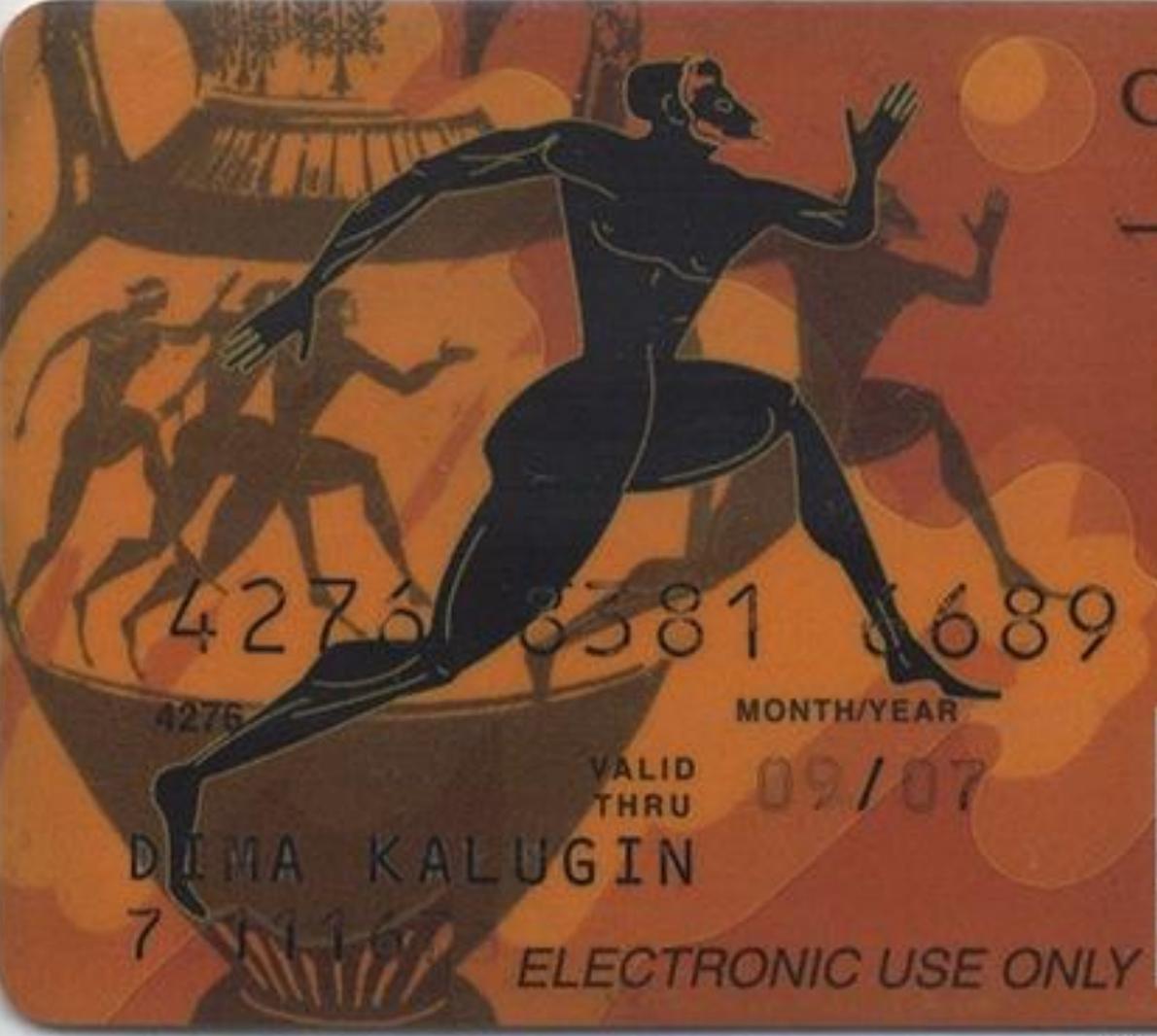
Петров А.В.



Гарантиированное и негарантиированное бронирование

Гарантированное бронирование:

- Предоплата через банк от частного лица;
- Оплата по безналичному расчету;
- Гарантия по банковской карте;
 - Гарантийное письмо;
 - Гарантия менеджмента;
 - Депозит (Залог).



СБЕРБАНК
РОССИИ

Основан в 1841 году



4276 8381 689

MONTH/YEAR

09/07

4276

VALID
THRU

DIMA KALUGIN

7

1112

ELECTRONIC USE ONLY

VISA
Electron



Established in 1841

67628011 9005894114

MONTH/YEAR

VALID
THRU

09/12

SERGEY TIKHOMIROV
3990/0063



For customer service call: +7 (800) 200-6099, +7 (495) 651-6099

ICA 10909



0000 000

Authorized Signature / Not valid unless signed
Образец подписи/Без подписи недействительна

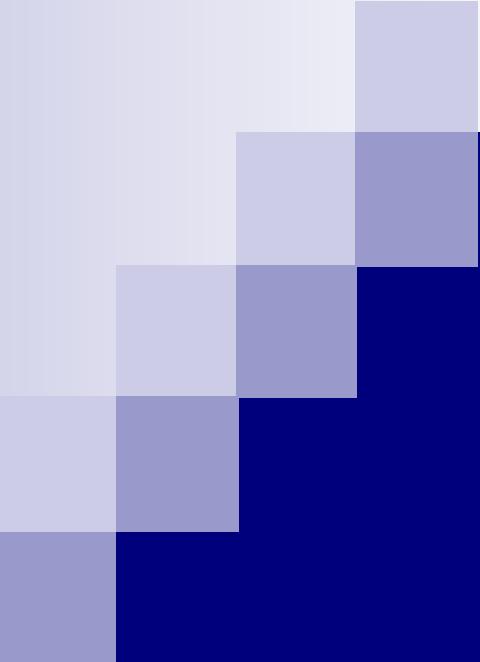


РОССЕЛЬХОЗБАНК · RUSSIAN AGRICULTURAL BANK

Карточка является собственностью банка
САО "Россельхозбанк"
Россия, 119034, Москва, Гагаринский пер., д. 3.

This card is the property of Russian Agricultural Bank
3, Gagarinsky pereulok, Moscow, 119034, Russia

NOVACARD S1502-09/08



Заселение индивидуалов



Приветствие

Увидеть гостя

Показать готовность

Поздороваться



Проверка бронирования

ФИО

Даты

Тип номера

Условия оплаты

Время выезда

Форма А5



АНКЕТА

Форма N 5

наименование гостиницы, санатория, дома отдыха и пр.

адрес (регион, район, город, населенный пункт)

комн. _____

1. Фамилия _____

2. Имя _____

3. Отчество _____

4. Дата рождения "—" — — г. 5. Пол муж./жен.

6. Место рождения: страна _____

регион _____

район _____

город _____

населенный пункт _____

7. Гражданство _____

8. Документ, удост. личность: вид _____

серия _____ номер _____ выдан "—" _____ г.

орган, выдавший документ _____ код _____

9. Место жительства: страна _____

регион _____

район _____

город _____

населенный пункт _____

ул. _____, дом _____ корп. _____ кв. _____

10. Прибыл "—" _____ г. Выбыл "—" _____ г.

11. Зарегистрировал "—" _____ г. Подпись _____



Регистрационная карта

ЛОГОТИП

Регистрационная карта

Фамилия Имя Отчество _____
Guest's Name

Гражданство _____ Номер паспорта _____
Citizenship Passport Number

Дата рождения _____ Контактный телефон _____
Birth Date Telephone Number

Адрес _____ Address

Бронирование / Reservation Information

Дата прибытия _____ Количество ночей _____ Дата отъезда _____
Arrival Date Nights Departure Date

Тариф _____ Категория номера _____ Номер комнаты _____
Room Rate Room Type Room number

Метод оплаты: Payment:		Наличные / Cash		Кредитная Карта Credit Card
Я оплачиваю расходы: I pay for the following charges:		За проживание и дополнительные услуги Accommodation and Extra charges		Только дополнительные услуги Only Extra Charges

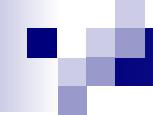


Регистрационная карта

1. С Порядком проживания в гостинице и требованиями Пожарной безопасности ознакомлен и обязуюсь их выполнять.
2. Я гарантирую полную оплату счетов, выставленных мне гостиницей. Я согласен внести предоплату за проживание и возможные дополнительные услуги и пополнять сумму депозита в случае израсходования средств, внесенных ранее.
3. Я осознаю, что Администрация гостиницы не несет ответственности за вещи и ценности, оставленные мною в номере и не сданные на хранение в сейф гостиницы. Я знаю о наличии сейфов в номерах.
4. Расчетный час в гостинице 12 часов 00 минут. Я обязуюсь освободить номер к 12.00 в день отъезда, дата которого указана в данной регистрационной карте.
5. Я обязуюсь предварительно, за 24 часа до расчетного часа даты моего отъезда, предупредить о продлении моего пребывания в гостинице службу приема, и внести соответствующую предоплату. Я ознакомлен с тем условием, что номер может быть предоставлен мне (оставлен за мной) только в случае наличия свободных номеров запрашиваемой мною категории.
6. Я несу ответственность за сохранность электронного ключа от моего номера. В случае утери электронного ключа или его передачи третьему лицу и возникновении в связи с этим каких-либо неблагоприятных последствий, обязуюсь не выставлять претензий гостинице.
7. Я даю согласие на обработку и хранение моих персональных данных.

Подпись гостя _____

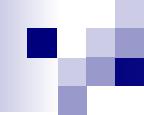
Дата _____



Иностранцы



*Паспорт
Виза
Миграционная карта*



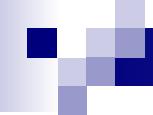
Прием документов

*Зачем
Как долго
Возврат*

Заселение по компьютеру, подбор номера



Этаж
Площадь
Вид
Друзья
Ванна
Сигареты
Кровать



Обсуждение оплаты

Стоимость услуг

Гарантии

Способы оплаты

Прием предоплаты

Выдача документов



*Счет
Чек
Сдача
Паспорт*



Дополнительные объявления

Где находится номер

Где лифт и как он работает

Включен ли завтрак и где проходит

Можно ли пользоваться бассейном

Есть ли комната отдыха

Будет ли вечеринка в ресторане

Как позвонить на стойку приема



Выдача ключа

Выдать ключ

Предложить помочь с багажом

*Пожелать приятного
проживания*

Инициатива

Инициатива

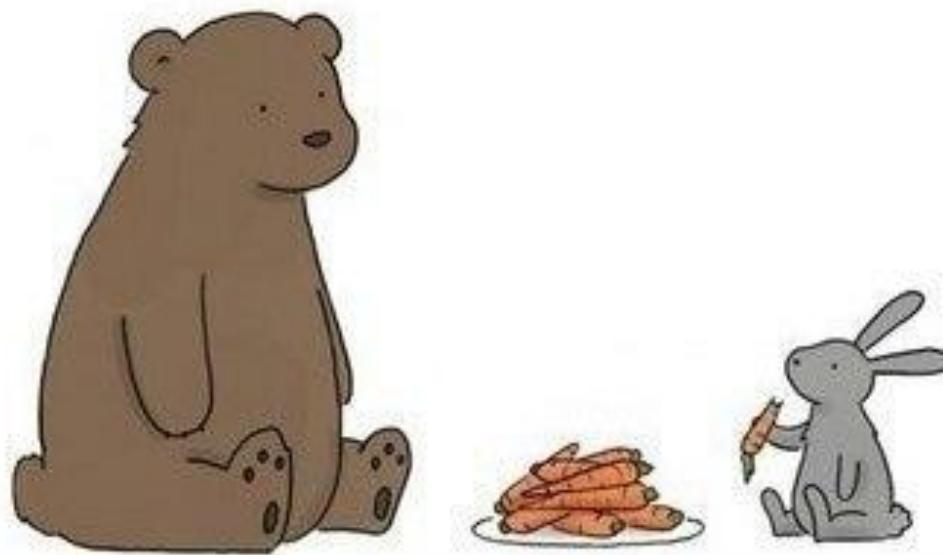
Что желаешь на
ужин?



Мне Пофигу,
Выбирай сам...

Инициатива

Тварь...



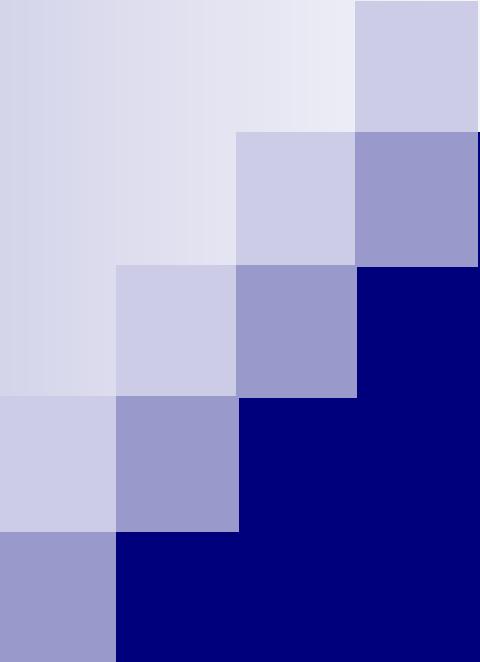
Прием сообщений





Стандарт переписки

- Относительная информация;
- Контактная информация;
- Корректная форма (первое или третье лицо);
- Повторить...



Благодарю за
внимание!
До новых встреч!

Бизнес-тренер Якубенко Ольга Ефимовна
+7 921 919 97 38
E-mail: yakubenko@list.ru
www.yakubenko.pro