

# Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

## ЭЛЕКТРОННЫЙ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

### Демо-версия

#### Структура курса:

##### Информация для пользователей

Сведения об электронном издании	Демо-версия
- Об электронном учебно-методическом комплексе	✓

#### Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями

Предисловие	Демо-версия
- Предисловие	✓

Глава 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	Демо-версия
- Введение в главу	✓
- 1.1. Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала	✓
- 1.2. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения	✓
- 1.3. Требования к обслуживающему персоналу	✓
- 1.4. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров	✓
- 1.5. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей	✓

Упражнения. Организация и технология работы службы приема и размещения	Демо-версия
- Организация и технология работы службы приема и размещения. Упражнение 1	✓
- Организация и технология работы службы приема и размещения. Упражнение 2	✓
- Организация и технология работы службы приема и размещения. Упражнение 3	✓
- Организация и технология работы службы приема и размещения. Упражнение 4	✓

#### Задания. Организация и технология работы службы приема и размещения

- Организация и технология работы службы приема и размещения. Задание 1
- Организация и технология работы службы приема и размещения. Задание 2
- Организация и технология работы службы приема и размещения. Задание 3
- Организация и технология работы службы приема и размещения. Задание 4
- Организация и технология работы службы приема и размещения. Задание 5
- Организация и технология работы службы приема и размещения. Задание 6
- Организация и технология работы службы приема и размещения. Задание 7
- Организация и технология работы службы приема и размещения. Задание 8
- Организация и технология работы службы приема и размещения. Задание 9
- Организация и технология работы службы приема и размещения. Задание 10
- Организация и технология работы службы приема и размещения. Задание 11
- Организация и технология работы службы приема и размещения. Задание 12
- Организация и технология работы службы приема и размещения. Задание 13

## **Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями**

### **Глава 2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями**

- Введение в главу
- 2.1. Речевые стандарты при общении с гостями
- 2.2. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями
- 2.3. Работа с жалобами гостей
- 2.4. Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем

### **Упражнения. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями**

- Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Упражнение 1
- Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Упражнение 2
- Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Упражнение 3

### **Задания. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями**

- Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Задание 1
- Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Задание 2
- Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Задание 3
- Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Задание 4

## **Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке**

### **Упражнения. Организация и технология работы службы приема и размещения на английском языке**

- Организация и технология работы службы приема и размещения на английском языке. Упражнение 1
- Организация и технология работы службы приема и размещения на английском языке. Упражнение 2

### **Задания. Организация и технология работы службы приема и размещения на английском языке**

- Организация и технология работы службы приема и размещения на английском языке. Задание 1
- Организация и технология работы службы приема и размещения на английском языке. Задание 2
- Организация и технология работы службы приема и размещения на английском языке. Задание 3

## **Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей**

### **Глава 3. Прием, регистрация и размещение гостей** Демо-версия

- |   |   |
|---|---|
| - Введение в главу                              | ✓ |
| - 3.1. Правила предоставления гостиничных услуг | ✓ |
| - 3.2. Процесс поселения в гостиницу            | ✓ |
| - 3.3. Гостиничные услуги, предлагаемые гостям  | ✓ |

- 3.4. Продажа гостиничных пакетов	✓
- 3.5. Предоставление услуг питания	✓
- 3.6. Поощрительные программы и программы лояльности для гостей	✓
- 3.7. Автоматизированные системы в службе приема и размещения	✓
- 3.8. Система контроля доступа в помещения гостиницы	✓
- 3.9. Организация хранения личных вещей	✓

**Упражнения. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей** Демо-версия

- Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Упражнение 1	✓
- Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Упражнение 2	✓
- Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Упражнение 3	✓
- Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Упражнение 4	✓

**Задания. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей**

- Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Задание 1
- Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Задание 2
- Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Задание 3
- Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Задание 4
- Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Задание 5
- Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Задание 6
- Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Задание 7
- Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Задание 8
- Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Задание 9
- Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Задание 10
- Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Задание 11
- Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Задание 12
- Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Задание 13
- Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Задание 14
- Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Задание 15
- Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Задание 16

**Особенности работы с гостями. Документация службы приема и размещения**

**Глава 4. Особенности работы с гостями. Категории гостей**

- Введение в главу
- 4.1. Категории гостей
- 4.2. Работа с туристскими и корпоративными группами
- 4.3. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер
- 4.4. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями. Особенности обслуживания VIP-гостей
- 4.5. Правила регистрации и поселения иностранных гостей
- 4.6. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты

- 4.7. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения

#### **Упражнения. Особенности работы с гостями**

- Особенности работы с гостями. Упражнение 1
- Особенности работы с гостями. Упражнение 2
- Особенности работы с гостями. Упражнение 3
- Особенности работы с гостями. Упражнение 4
- Особенности работы с зарубежными гостями. Упражнение 1
- Особенности работы с зарубежными гостями. Упражнение 2
- Особенности работы с зарубежными гостями. Упражнение 3
- Особенности работы с зарубежными гостями. Упражнение 4

#### **Задания. Особенности работы с гостями**

- Особенности работы с гостями. Задание 1
- Особенности работы с гостями. Задание 2
- Особенности работы с гостями. Задание 3
- Особенности работы с гостями. Задание 4
- Особенности работы с гостями. Задание 5
- Особенности работы с гостями. Задание 6
- Особенности работы с гостями. Задание 7
- Особенности работы с гостями. Задание 8
- Особенности работы с зарубежными гостями. Задание 1
- Особенности работы с зарубежными гостями. Задание 2
- Особенности работы с зарубежными гостями. Задание 3
- Особенности работы с зарубежными гостями. Задание 4
- Особенности работы с зарубежными гостями. Задание 5

#### **Упражнения. Документация службы приема и размещения**

- Документация службы приема и размещения. Упражнение 1
- Документация службы приема и размещения. Упражнение 2

#### **Задания. Документация службы приема и размещения**

- Документация службы приема и размещения. Задание 1
- Документация службы приема и размещения. Задание 2

### **Оформление выезда гостя и процедура его выписки**

#### **Глава 5. Оформление выезда гостя и процедура его выписки**

- Введение в главу
- 5.1. Общие положения
- 5.2. Стандарты качества обслуживания гостей при выписке
- 5.3. Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы
- 5.4. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги
- 5.5. Способы оплаты в гостиницах. Порядок возврата денежных сумм гостю
- 5.6. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения

#### **Упражнения. Оформление выезда гостя и процедура его выписки**

- Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Упражнение 1
- Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Упражнение 2

- Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Упражнение 3
- Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Упражнение 4

#### **Задания. Оформление выезда гостя и процедура его выписки**

- Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Задание 1
- Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Задание 2
- Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Задание 3
- Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Задание 4
- Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Задание 5
- Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Задание 6
- Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Задание 7
- Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Задание 8
- Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Задание 9
- Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Задание 10
- Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Задание 11
- Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Задание 12
- Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Задание 13
- Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Задание 14
- Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Задание 15

#### **Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке на английском языке**

Упражнения. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке

- Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке на английском языке. Упражнение 1
- Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке на английском языке. Упражнение 2

Задания. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке на английском языке

- Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке на английском языке. Задание 1
- Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке на английском языке. Задание 2
- Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке на английском языке. Задание 3

#### **Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Организация ночного аудита**

Глава 6. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами.

Организация ночного аудита

- Введение в главу
- 6.1. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы
- 6.2. Ночной аудит
- 6.3. Правила выполнения ночного аудита

Упражнения. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Организация ночного аудита

- Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Организация ночного аудита

**Задания. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Организация ночного аудита**

- Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Организация ночного аудита. Задание 1
- Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Организация ночного аудита. Задание 2
- Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Организация ночного аудита. Задание 3
- Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Организация ночного аудита. Задание 4

**Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке**

**Упражнения. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке**

- Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке. Упражнение 1
- Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке. Упражнение 2

**Задания. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке**

- Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке. Задание 1
- Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке. Задание 2

**Дополнительно**

Глава 7. Перспективные технологии обслуживания гостей	Демо-версия
- Введение в главу	✓
- 7.1. Инновации в гостиничной индустрии	✓
- 7.2. Необычные инновации в зарубежных гостиницах	✓
- 7.3. Рекомендации при выборе инноваций для гостиницы	✓
<b>Упражнения. Перспективные технологии обслуживания гостей</b>	
- Перспективные технологии обслуживания гостей	✓
Задания. Перспективные технологии обслуживания гостей	Демо-версия
- Перспективные технологии обслуживания гостей. Задание 1	✓
- Перспективные технологии обслуживания гостей. Задание 2	✓

**Приложения**

- Приложение 1. Стандарты качества обслуживания в службе приема и размещения
- Приложение 2. Образцы бланков, необходимых в службе приема и размещения
- Приложение 3. Минимальные требования к средствам размещения различных категорий
- Приложение 4. Критерии балльной оценки средств размещения различных категорий
- Приложение 5. Минимальные требования к номерам средств размещения различных категорий
- Приложение 6. Соответствие присваиваемых категорий уровню обслуживания в гостиницах

- Приложение 7. Инструкция о порядке работы с банковскими картами
- Ответы на кроссворды
- Ответы на головоломки и тестовые задания

#### Список литературы

Демо-версия

- Список литературы

