



Тема урока:

Прием, регистрация и  
размещение гостей



## Цели урока:

- ▶ **обучающая:** ознакомить студентов и сформировать знания о правилах приема, регистрации и размещении гостей в гостинице; научить формировать профессиональные и общие компетенции: - ПК 2.1, 2.2, 2.3, ОК 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9
- ▶ **развивающая:** продолжить развивать логическое мышление на основе усвоения студентами сравнительного анализа, способности правильно формулировать свои мысли, делать выводы, профессионально-важные качества личности: аккуратность, собранность, трудолюбие; развитие репродуктивных навыков и способностей студентов, умения преодолевать трудности в обучении, выделять главное, сравнивать, логически излагать свои мысли, обобщать изучаемые факты, развивать познавательный интерес, внимание, память, словарный запас и речь
- ▶ **воспитательная:** воспитывать интерес к дисциплине, требовательность к себе, информационную культуру, познавательный интерес, расширять спектр знаний в данной области, прививать интерес и любовь к выбранной специальности, стремление к достижению цели, самообразованию и самосовершенствованию, этическому воспитанию, требовательность к себе, настойчивость, артистические качества (которыми должен обладать менеджер гостиничного сервиса).



# Давайте вспомним:

- 1. Чем является в первую очередь служба приема, размещения?
- 2. Кто возглавляет службу приема и размещения?
- 3. Кто входит в службу приема и размещения?
- 4. Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий можно представить в виде следующих этапов:

1. Заполнить представленную таблицу:

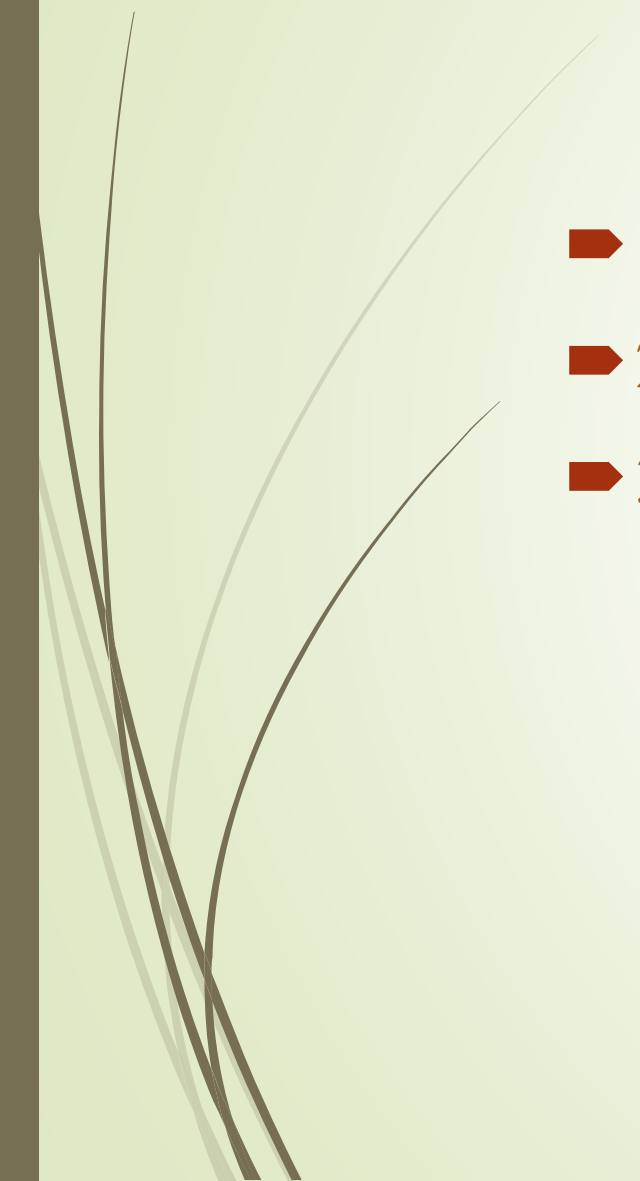
### Операционный процесс обслуживания

Процесс	Персонал	Документы	Оплата
Предварительный заказ мест в гостинице			
Встреча			
Регистрация			
Предоставление основных и дополнительных услуг			
Окончательный расчет и оформление выезда			

2. Найти варианты высказываний, касающиеся гостиничного гостеприимства.



## Формирование новых знаний

- 1. Рабочие места службы приема и размещения.
  - 2. Встреча и приветствие гостя.
  - 3. Регистрация и поселение гостя.
- 

## 1. Рабочие места службы приема и размещения.

Стойка в гостинице разделена на две зоны: рабочая зона – рабочее место службы приема и размещения, которое не доступно гостям, и гостевая зона.

Высота стойки не должна превышать 120 см, а столы за ней- 85 см шириной 80-85 см. (удобно для заполнения регистрационных документов клиентами).

Длина стойки зависит от количества номеров в отеле, операций, производимых за стойкой, от числа работающих 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.

В случае большой площади гостиничного вестибюля динамичный характер интерьера должен сориентировать гостя в направлении расположения стойки регистрации (ресепшн).



- Над стойкой обязательно должны размещаться настенные часы;
- установлены прейскуранты, информация о курсе рубля на текущий день;
  - представлен разнообразный информационный материал о дополнительных услугах гостиницы;
  - расположены пишущие принадлежности;
  - в рекламных целях приветствуется размещение статуэток, фигурок и эмблем, отражающих название гостиницы, сувениры, карта города и др.

Если гостиница претендует на высокий класс и уровень обслуживания, не стоит забывать о таких приятных мелочах, как конфеты и цветы. Желательно, чтобы цветочные композиции были из живых цветов.





для успешной, качественной и оперативной работы службы приема и размещения необходимы современные

### технические средства:

- персональный компьютер, соединенный с кассовым аппаратом, личным сканером, принтером для распечатки и получения счетов, копировальным аппаратом (ксероксом), терминалом для кредитных карт
- телефонный аппарат;
- терминал для создания электронных ключей;
- детектор для просмотра денег;
- бокс для хранения печатей, штампов;
- необходимая документация – папка с анкетами гостей, Кассовый журнал, Журнал регистрации иностранных граждан, Книга отзывов и др.;
- набор канцелярский – степлер, ручки, маркер, бумага, клей, бланки для написания сообщений в номер, карты города и др.;
- звонок для вызова посыльных, швейцаров, подносчиков багажа и других служащих объединенной сервисной службы.





## 2. Встреча и приветствие гостя.

- У главного входа в отель гостей дружелюбно с улыбкой встречает **швейцар**, открывает им двери отеля, помогает открыть двери машин и выйти из них. Паркует автомобиль при необходимости.
- Прежде чем принять автомобиль, **парковщику машин** требуется осмотреть его на предмет возможных повреждений. Парковщик машин обязан четко объяснить гостям порядок парковки и стоянки машин. Ему следует также проинформировать гостей о стоимости парковки и стоянки автомобиля.
- **Подносчик багажа** поможет гостям доставить вещи из лобби отеля до гостиничного номера. Он может предоставить гостям наиболее интересную информацию об отеле.



➤ **Служащие стойки Reception** всегда должны давать гостю понять, что они его заметили, даже если они заняты. Персонал Front desk обслуживает посетителей исключительно стоя. Необходимо встречать вновь прибывших гостей приветствием, улыбаясь при этом: «Доброе утро (в зависимости от времени суток). Мы всегда рады видеть Вас в нашем отеле!» Всем сотрудникам службы желательно обращаться к клиентам по имени. Необходимо помнить, что формальности по размещению не должны превышать:

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

Всех гостей, прибывающих в отель, можно условно отнести к двум группам:

- гости, имеющие предварительный заказ на размещение в гостинице (**ожидаемые гости**);
- гости, не имеющие предварительного заказа на размещение (**так называемые walk in quests**).



При работе с **ожидаемыми гостями** необходимо сверить все детали бронирования вместе с прибывшим гостем. Это прежде всего:

- правильность написания фамилии и имени того, для кого резервировался номер или место в гостинице;
- сроки проживания;
- категория номера и количество персон;
- тариф на проживание.



Работа регистратора с гостем, не имеющим предварительного заказа на размещение в данной гостинице, строится по другой схеме, чем с ожидаемыми гостями. С ним следует более подробно обсудить условия и правила проживания в отеле. Это, прежде всего, касается следующих вопросов:

- наличия свободных номеров тех или иных категорий;
- тарифов на номера и места в отеле;
- сроков проживания;
- порядка оплаты проживания и дополнительных платных услуг и т.д.



WWW.OTELS.RU



**Сотрудники службы приема и размещения имеют наиболее тесный контакт с гостями гостиницы и должны обладать следующими качествами:**

- профессиональная манера поведения;
- подходящие благоприятные личные качества;
- коммуникабельность;
- гостеприимное отношение;
- хороший внешний вид: одежда, прическа;
- старательность, доброжелательность, внимательность.



**Персоналу службы приема и размещения следует придерживаться элементарных правил при приеме гостей и продаже номеров:**

- Улыбайтесь – и вам улыбнутся в ответ.
- Установите и поддерживайте визуальный контакт.
- Говорите с людьми, обязательно называя их по имени.
- Будьте вежливыми, доброжелательными, знающими свое дело, деловитыми.
- Никогда не говорите «нет» гостям.
- Тщательность и отсутствие суеты вызывает доверие.
- Чистоплотность обязательна.
- Предложите размещение в хорошем номере и постарайтесь продать его.
- Делайте аккуратные разборчивые записи.
- Поддерживайте опрятный и ухоженный внешний вид.
- Выполняйте все обещания





### 3. Регистрация и поселение гостя.



- Предложение выбора номера - ключевая процедура процесса поселения и продажи, она требует размышлений, планирования и опыта.
- Наряду с физическими характеристиками номера следует упомянуть и другие преимущества для гостей.
- 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. Использование альбома фотографий - другой обычный способ продемонстрировать гостю различные типы номеров.
- Гость запрашивает определенный тип номера во время бронирования, служба приема и обслуживания резервирует соответствующий номер, в день прибытия гость получает то, что он хотел. Это - стандартный процесс, хотя имеются различного рода вариации.



- Военнослужащие (офицеры, прапорщики, мичманы) поселяются по удостоверению личности офицера. Солдаты, матросы, сержанты и старшины, проходящие военную службу по призыву или по контракту, поселяются по военному билету.
- Возможно поселение по загранпаспорту, если гражданин направляется за рубеж и в Москве находится проездом.
- Регистрация несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних.
- Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» «исполнитель обязан заключить потребителем договор на предоставление услуг. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта.



➤ Если подтверждение на размещение получено, гость заполняет регистрационную карточку (анкету) формы 1-Г, которая является договором между Исполнителем и Потребителем.

➤ Анкета в гостинице заполняется в двух экземплярах. Один экземпляр гостиница сдает в паспортно-визовую службу отдела внутренних дел, второй экземпляр хранится в паспортном столе гостиницы. Анкета должна быть заполнена без ошибок.

➤ Заполнив анкету, гость подписывает ее, тем самым, заключая с гостиницей договор, подтверждающий вид размещения, продолжительность проживания и стоимость номера.

Форма 1-Г.

**АНКЕТА**

1. Фамилия \_\_\_\_\_ Комната № \_\_\_\_\_
2. Имя \_\_\_\_\_ Индекс поселения \_\_\_\_\_
3. Отчество \_\_\_\_\_ Прибыл \_\_\_\_\_  
(Дата, часы)  
Выбыл \_\_\_\_\_  
(Дата, часы)
4. Дата рождения « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.
5. Место рождения (область, край, республика) \_\_\_\_\_  
район \_\_\_\_\_  
город (селение) \_\_\_\_\_
6. паспорт серии \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ выдан (когда) \_\_\_\_\_  
кем \_\_\_\_\_
7. Адрес постоянного места жительства \_\_\_\_\_
8. Цель приезда \_\_\_\_\_  
(если в командировку, указать № удостоверения, кем выдано, когда)
9. Срок проживания до \_\_\_\_\_
10. Продление проживания \_\_\_\_\_
11. С памяткой о правилах пожарной безопасности ознакомлен.

\_\_\_\_\_  
(Подпись лица, прибывшего в гостиницу)

**(ОБОРОТНАЯ СТОРОНА)**

- Поселен (а) « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
город (селение) \_\_\_\_\_  
гостиница \_\_\_\_\_  
На дополнительное место в номере согласен (на) \_\_\_\_\_  
(подпись лица, прибывшего в гостиницу)  
Согласен (на) на проживание в номере с оплатой  
всех мест \_\_\_\_\_  
(подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Подпись ответственного лица \_\_\_\_\_



- Далее администратор выписывает **разрешение на поселение** – документ, дающий право на занятие номера или места в номере. Разрешение на поселение должно быть выписано в двух экземплярах (для кассира и портье или дежурного по этажу в картотеку для контроля своевременного выезда).
- После оплаты гость получает второй экземпляр **счета** – документа, по которому он производит оплату за проживание и предоставленные услуги. При регистрации гостю выписывается счет за проживание формы 3-Г. Он включает в себя тариф номера или места, умноженный на число суток, оплату бронирования, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации и различные гостиничные сборы.
- Администратор заполняет **карту гостя формы 4-Г** – документ на право входа в гостиницу и получения ключа от номера. Карта гостя всегда выписывается в одном экземпляре и должна содержать следующие данные: фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания.
- По окончании оформления коридорный или посыльный провожает гостя до номера, помогая поднести багаж.

- ▶ При поселении туристской группы в гостиницу, ее руководитель предъявляет администратору направление туристской фирмы (документ, подтверждающий право проживания данной группы в гостинице и гарантирующий, что оплата произведена) и список группы, оформленный в соответствии с требованиями паспортного режима.
- ▶ Каждому гостю администратор выписывает карту гостя. Счет за проживание при регистрации группы не выписывают, так как оплата производится по безналичному расчету.
- ▶ Очень часто в туристских фирмах вместе с путевкой туристам выдают ярлыки с номерами для багажа. Номер на ярлыке соответствует порядковому номеру туриста в списке группы, который находится у руководителя группы.



## Карта гостя по форме 4-Г.

Гостиница \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Проезд \_\_\_\_\_

### КАРТА ГОСТЯ № \_\_\_\_\_

ДНИ		МЕСЯЦ
1	17	I
2	18	II
3	19	III
4	20	IV
5	21	V
6	22	VI
7	23	VII
8	24	VIII
9	25	IX
10	26	X
11	27	XI
12	28	XII
13	29	
14	30	
15	31	
16		

Фамилия, и., о. \_\_\_\_\_

Номер \_\_\_\_\_

Ключ от номера выдается при предъявлении карты гостя

Проживающий имеет право на внеочередное обслуживание в предприятиях общественного питания, бытового обслуживания и связи, расположенных в гостинице

Администратор \_\_\_\_\_

(подпись)

## Саморефлексия:

№ п/п	Вопросы	Ответы
1.	Что понравилось?	
2.	В чем сложность?	
3.	Твое участие на уроке?	
4.	Что узнал новое?	
5.	Что знал об этом раньше?	
6.	Что пригодится в твоей специальности?	

СПАСИБО

ЗА ВНИМАНИЕ!

