

ЮЛИЯ ПОЛЮШКО

**СБОРНИК
СТАНДАРТОВ
ОБСЛУЖИВАНИЯ
ДЛЯ ПЕРСОНАЛА
СЛУЖБЫ ПРИЕМА
И РАЗМЕЩЕНИЯ
В ГОСТИНИЦЕ**

Юлия Полюшко
Сборник стандартов
обслуживания для
персонала службы приема
и размещения в гостинице

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=43722452
ISBN 9785005035479

Аннотация

Данный сборник стандартов обслуживания представляет собой свод правил поведения с гостями, технологий выполнения служебных операций и правил поведения в экстремальных ситуациях для персонала службы приема и размещения в гостинице.

Содержание

| | |
|--|----|
| Предисловие | 5 |
| Благодарности | 8 |
| Стандарт «Переход гостиницы на ночной режим» | 9 |
| Стандарт «Этапы разговора с гостем по телефону» | 11 |
| Стандарт «Допродажа гостю по телефону» | 13 |
| Стандарт «Обслуживание гостей при поселении» | 14 |
| Стандарт «Выезд гостя» | 15 |
| Стандарт «Принятие заявки на бронирование» | 17 |
| Стандарт «Работа с входящей корреспонденцией в гостинице» | 19 |
| Стандарт «Выгрузка данных для УФМС» | 21 |
| Стандарт «Обслуживание гостей службой приема и размещения» | 24 |
| Конец ознакомительного фрагмента. | 25 |

**Сборник стандартов
обслуживания для
персонала службы приема
и размещения в гостинице**

Юлия Полюшко

© Юлия Полюшко, 2019

ISBN 978-5-0050-3547-9

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Предисловие

Данный сборник стандартов обслуживания для персонала службы приема и размещения в гостинице составлен в целях совершенствования образовательного процесса и повышения эффективности трудовой деятельности в гостиничной индустрии.

Для обеспечения высокого качества технологий обслуживания гостиницами разрабатываются специальные стандарты или правила обслуживания, которые предусматривают систематическое обучение и тренировку занятого в обслуживании персонала, обеспечивают идентичный уровень сервиса и являются безусловными для исполнения.

Таким образом, под стандартами обслуживания понимаются правила работы сотрудников гостиничного комплекса. Иными словами, стандарты обслуживания – это организационно-инструктивные и отчасти методические документы, разрабатываемые совместно системотехниками, специалистами сервиса и экономистами гостиницы. В них отражены требования к целям, организации, технологии и обеспечению отдельных видов сервисных работ, выполнение которых гарантирует высокую степень удовлетворенности гостя. У документа многоцелевое назначение, поскольку он выступает одновременно и как рабочая инструкция, и как контрольно-оценочный материал, и даже как мини-учебник для

начинающих работников. Система таких стандартов формирует основу качественного обслуживания в гостинице.

Применение стандартов обслуживания в гостинице позволяет:

- Выработать стиль гостиницы в общении с гостями;
- Увеличить результативность работы менеджеров с новыми гостями;
- Вывести качество общения с гостями на более высокий уровень;
- Создать у гостя положительное мнение о гостинице, чтобы он рекомендовал ее знакомым, увеличивая таким образом число потенциальных, а затем и реальных гостей;
- Свести к минимуму конфликты между персоналом гостиницы и гостями;
- Разработать технологию подготовки новых сотрудников;
- Установить порядок контроля работы персонала;
- Повысить мотивацию менеджеров к работе.

Служба приема и размещения – нервный центр гостиницы, через который проходят почти все операции, направленные на удовлетворение потребностей гостей в проживании, питании, отдыха и развлечений. Основные цели и стратегии данной службы гостиницы совпадают с главной задачей всей гостиницы – это предоставление гостям самого высокого качества услуг, а также увеличение процента занятости всей гостиницы.

От службы приема и размещения зависит первое впечат-

ление, которое гость получает от гостиницы. Поэтому умение общаться с самыми разными людьми – важнейшее качество работников данной службы.

Разработка данного сборника стандартов обслуживания является решением вышеуказанной задачи и представляет собой свод правил поведения с гостями, технологий выполнения служебных операций и правил поведения в экстремальных ситуациях для персонала службы приема и размещения.

Все материалы сборника основаны на действующих нормативно-правовых документах. Представленные образцы стандартов обслуживания носят рекомендательный характер и могут служить основой для разработки собственных стандартов обслуживания, содержащих уточненный перечень правил поведения с гостями, коллегами, технологий выполнения служебных операций и правил поведения в экстремальных ситуациях с учетом особенностей деятельности конкретной гостиницы.

Задача сборника удовлетворить назревшую потребность в едином общедоступном сборнике стандартов обслуживания для службы приема и размещения в гостинице.

Сборник предназначен для студентов и преподавателей специализации «Гостиничное дело». Он представит интерес и для более широкого круга читателей, т.к. является опытом достаточно полного освещения понятий гостиничного сервиса.

Благодарности

Хочу выразить огромную благодарность всему преподавательскому составу кафедры туризма и гостеприимства, а также преподавателям смежных дисциплин с других кафедр ИСОиП ДГТУ. Именно благодаря вам я узнала и отразила в данном сборнике насколько многогранной может быть гостиничная индустрия.

Также огромнейшую благодарность хочу выразить Выголовой Анне Станиславовне, курировавшей меня в написании дипломной работы.

Отдельную благодарность выражаю Дегтяревой Татьяне Викторовне и Ивушкиной Елене Борисовне. Эти люди поверили в меня с первого курса, когда у меня не совсем получалось учиться и сделали из меня специалиста по социально-культурному сервису и туризму.

Стандарт «Переход гостиницы на ночной режим»

– Переход на ночной режим осуществляется в 23:00.

Включается ночное освещение, вывески, свет на входе.

– В случае, если в гостинице находятся «шумные» гости, администратор обязан известить их о том, что после 23:00 шуметь нельзя. Вежливо попросить их быть потише или переместиться за пределы гостиницы. Если гости не отреагировали на замечание администратора, необходимо известить об этом охрану.

– Администратор должен проверить и подготовить все отчеты смены. Проверить все счета гостей. Сверить с программой «Эдельвейс» журнал регистрации гостиницы. Подготовить всю необходимую информацию по выездам и заездам для горничных и кафе.

– При переходе на ночной режим, дежурный администратор обязан навести порядок на стойке, протереть пыль, разложить документы.

– Подготовить список дел на следующий день. Составить список необходимой информации о гостях для передачи смены.

– Администратор не вправе покидать стойку ресепшен до того момента, пока все гости не вернуться в гостиницу.

– Если администратору необходимо покинуть стойку, то необходимо перевести телефон на другого сотрудника, закрыть кассу, проверить, что все важные документы и ценные вещи убраны. Дежурный администратор несет материальную ответственность за вещи, находящиеся у него на хранении на стойке.

– В ночное время телефонный звонок должен быть принят не позднее третьего гудка.

– В случае получения важной информации для сотрудников гостиницы в ночное время, необходимо зафиксировать ее и передать по смене.

Стандарт «Этапы разговора с гостем по телефону»

– Приветствие.

– Лучше сказать с легкой улыбкой «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер», поскольку эти слова содержат больше гласных звуков, чем слово «Здравствуйте». А гласные звуки несут больше позитивной энергии, что создает благоприятную тональность разговора. Выслушивание вопроса, обращения гостя.

– Уточнение имени звонящего (если звонит представитель юридического лица, то и организации, должности) и выяснение того, первый раз он обратился или нет. После этого периодически называйте гостя по имени и отчеству.

– Подробный ответ с перехватом инициативы. Не заставляйте собеседника ждать слишком долго. Долго – значит более одной минуты (собеседник эту минуту приравнивает к пяти). Если с вопросом обращаются именно к вам, старайтесь оперативнее на него ответить или предложите собеседнику перезвонить чуть позже. Тот факт, что вы уважаете время гостя, будет оценен надлежащим образом.

– Выяснение потребностей. Задайте несколько уточняющих вопросов в соответствии с конкретными потребностями гостя.

– Предложение услуги.

- Работа с возражениями. Допродажа (предложение сопутствующего товара/услуги или большего по количеству).
- Трансфер;
- Обеды/ужины;
- Экскурсии;
- Организация конференций/семинаров.
- Договоренность о следующем шаге. Обязательно возьмите координаты собеседника, чтобы у вас была возможность позвонить, если возникнет такая необходимость: ФИО, телефон, e-mail.
- Прощание с гостем.

Стандарт «Допродажа гостю по телефону»

- Мы можем организовать трансфер из гостиницы/в гостиницу. Водитель встретит вас в аэропорту/на вокзале.
- Во сколько вы приезжаете? В нашей гостинице возможно забронировать ранний или поздний заезд.
- Также вы можете заказать обеды и ужины в нашем кафе.
- Мы предлагаем вам организовать экскурсию, профессиональный гид встретит вас прямо в гостинице.
- Наша команда профессионалов может помочь вам в организации деловой встречи/конференции/семинара.

Стандарт «Обслуживание гостей при поселении»

– Приветствуем гостя: «Добрый день (утро или вечер). Добро пожаловать в гостиницу. Чем я могу вам помочь?». Если имя гостя известно (изначально или после регистрации паспорта), обращение к нему должно осуществляться по имени.

– Портье проверяет наличие свободных номеров в гостинице или при предварительном бронировании номер заявки для гостя.

– Затем выясняем сроки пребывания в гостинице.

– Категорию номера (необходимо начинать предлагать номера с самого дорогого).

– Далее даем гостю заполнить анкету в двух экземплярах, проверяем правильность внесенных персональных данных гостя в анкете и регистрируем гостя.

– Выписываем счет и просим гостя подписать его.

– Затем принимаем оплату проживания.

– После чего администратор выдает гостю чек и счет.

– Оформляет карту гостя и выдает ее вместе с ключами.

– И наконец, надо пожелать гостю приятного отдыха, проводить до номера и помочь с багажом.

Стандарт «Выезд гостя»

- Гости должны выселяться из гостиницы не позднее 12—00 часов дня.
- Администратор службы приема и размещения должен следить за выездом гостей и если после 12—00 часов есть не уехавшие гости, следует связаться с ними и сообщить что выезд после 12—00 часов оплачивается дополнительно.
- Если гость информирует администратора о позднем выезде, администратор проверяет наличие номеров для гостей, которые должны заехать и если номера есть, то он информирует гостя о необходимости доплаты за проживание.
- При выезде гостя администратор службы приема и размещения:
 - Просит гостя сдать ключи от номера.
 - Проверяет по системе, нет ли у гостя задолженностей перед гостиницей.
 - Сообщает в службу мини-баров номер, в котором жил гость.
 - Спрашивает у гостя, пользовался ли он мини-баром, если да, то делает соответствующие начисления в системе.
 - После проверки всех начислений, спрашивает, как гость хочет оплатить свой счет.
 - Принимает оплату, дает гостю фискальный чек и счет.
 - Спрашивает у гостя, понравилось ли ему проживание

в гостинице?

– Если гость говорит «да»:

– Поблагодарить.

– Сказать, что его всегда ждут в вашей гостинице.

– Пожелать счастливого пути.

– Если гость сказал «нет»:

– Спросить, чем было вызвано недовольство.

– Посочувствовать.

– Пообещать, что приложите все усилия, чтобы этого не повторилось.

– Поблагодарить за то, что гость сообщил вам об этом.

– Сказать, что, не смотря на неприятную ситуацию, он всегда желанный гость вашей гостиницы.

– Предложить воспользоваться услугами трансфера.

– Пожелать счастливого пути.

Стандарт «Принятие заявки на бронирование»

– Ответить на звонок в течение 3-х гудков.

– Если сотрудник не ответил в течение 3-х гудков, принести извинения.

– Отвечать на звонок подобающим образом, приветствием, называя гостиницу и себя, используя нормы телефонного этикета.

– Удостовериться в правильности написания имени звонившего, если это необходимо.

– Уточнить дату заезда и количество дней проживания и приблизительное время заезда и выезда.

– Узнать информацию о том, останавливался ли он в данной гостинице ранее.

– Уточнить количество гостей.

– Установить тип номера, необходимого гостю.

– Описать все условия в номере.

– Узнать номер телефона (факса) звонившего.

– Узнать адрес электронной почты.

– Повторить все детали бронирования для уточнения информации.

– Сообщить гостю номер заявки о бронировании.

– Поблагодарить гостя.

– При принятии заявки на бронирование, сотрудник обя-

зан заполнить стандартную форму принятия заявки на бронирование, в которой фиксируется вся полученная информация, включая имя сотрудника, принявшего ее. Отрывная копия подшивается в папку (Бронирование) для хранения в отделе приема и размещения.

Стандарт «Работа с входящей корреспонденцией в гостинице»

– Корреспонденция сортируется сразу же при получении: проставляется дата и время получения. Если есть сообщения для гостей, то фиксируется номер комнаты. Данная информация прописывается в журнале передачи смены и дублируется в письменном виде на стойке дежурному администратору.

– Корреспонденция, адресованная персоналу гостиницы, сортируется по соответствующим боксам в случае, если нельзя передать ее немедленно.

– При получении счетов и актов администратор обязан проверить имя плательщика, имя получателя, даты и тему счета или акта. Все поступающие счета и акты должны быть переданы бухгалтеру в срочном порядке.

– При получении телефонограмм, информация фиксируется и немедленно передается адресату. При получении заказных писем, телеграмм, администратор внимательно читает информацию о получателе и отправителе, подписывает необходимые почтальону бумаги и извещает получателя о пришедшей на его имя корреспонденции.

– В случае прихода посылок или иной корреспонденции для гостей, следует их немедленно об этом проинформировать. Если гостя нет в номере, то посылки остаются на стойке

администратора до прихода гостя. Администратор самостоятельно не имеет права вскрывать конверты, адресованные гостям, либо руководству гостиницы.

– Вся полученная специальная почта для гостей, не имеющих бронирования в гостинице возвращается отправителю сразу же.

Стандарт «Выгрузка данных для УФМС»

Выгрузка данных гостей в систему миграционного учета Контур ФМС производится посредством встроенной и не требующей дополнительного приобретения обработки, которая формирует файл формата csv для его дальнейшей загрузки в личном кабинете Контур ФМС.

Файл с данными содержит в себе информацию по проживающим в гостинице гражданам РФ и гражданам иностранных государств.

Для формирования файла необходимо:

- Открыть в конфигурациях справочник «Обработки» и нажать на кнопку «Добавить».
- В открывшемся окне создания обработки указать имя обработки и указать саму обработку «ExportGuestsToUFMSKonturApp» в поле «Обработка».
- Сохраняем обработку нажатием на кнопку ОК.
- Новая обработка появится в списке. Откроем настройки обработки, выбрав обработку в списке и нажав кнопку «Открыть форму».
- Форма обработки представляет собой окно со следующими полями:
 - Период выгрузки;
 - Гостиница, по гостям которой будет производиться вы-

грузка (по умолчанию проставляется гостиница, которая выбрана в основном меню программы);

- Фирма (при отсутствии многофирменного учета данное поле следует оставлять пустым);

- Каталог обмен (путь на диске локального компьютера, в который будет формироваться csv-файл с данными гостей);

- Флаг «Выгружать данные виртуальных гостей» (определяет, будут ли попадать в выгрузку гости, проживающие в номерах с включенным флагом «Виртуальный номер»). По умолчанию этот флаг выключен.

- При нажатии на кнопку «Выгрузить» в указанном на форме обработки каталоге будет сформирован csv-файл, содержащий в себе данные по российским и иностранным гостям. В имени файл будет содержать период, за который производилась выгрузка.

- В процессе выгрузки на экране может появиться окно со служебными сообщениями. В случае, если в выгрузке не было российских граждан, появится уведомление: «Нет данных для выгрузки российских граждан!», в случае если в выгрузке отсутствуют иностранцы, появится уведомление: «Нет данных для выгрузки иностранных граждан!».

- Также в случае если обработка зафиксировала ошибки выгружаемых данных, на экране появится отчет, в котором будут перечислены «проблемные» гости, в данных которых были зафиксированы ошибки. Важно понимать, что пока данные ошибки не будут устранены, данные этих гостей

в выгрузку не попадут.

Стандарт «Обслуживание гостей службой приема и размещения»

– Приветствуйте гостей радушно, с улыбкой.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.