# Оборудование службы приема и размещения

# Содержание

- Введение
- Требования к организации службы приёма в гостинице, правила для персонала
- Организации рабочего пространства СПиР
- Требования к сотрудникам службы
- Технология эксплуатации номерного фонда гостиницы
- Заключение

# Введение

От службы приема и размещения зависит первое впечатление, которое получает гость от гостиничного комплекса. Задача руководителя данной службы контролировать весь процесс приема и размещения гостей, умело разрешая конфликты, от которых может пострадать престиж гостиницы.

Введение в гостиничный бизнес новых информационных технологий способствует улучшению качества обслуживания при одновременном сокращении персонала. Компьютеризация гостиниц, начавшаяся еще в 80-х гг. XX в., в настоящее время проходит быстрыми темпами и по двум главным направлениям: 1) подключение гостиниц к мировым транснациональным компьютерным сетям универсального и специализированного назначения для осуществления функции постоянного и быстрого бронирования мест в гостинице из любой точки планеты; 2) автоматизация трудоемких технологических процедур по управлению гостиницей (процедур планирования, учета, контроля), а также автоматизация технологических процедур жизнеобеспечения и обеспечения безопасности.

# Требования к организации службы приёма в гостинице, правила для персонала

- Служба приёма и размещения ( Reception, Front desk )

Front desk расшифровывается как служба приёма и как стойка регистрации; переводится как первая полоса, первая линия обороны. Это и есть первая линия отеля. Служба приёма и размещения находится в главном вестибюле у входа. Служба, как правило, состоит из двух частей: Front office, собственно стойка, и Back office – помещение за стойкой, вне поля зрения гостей.

Служба представляет собой стойку или конторку в двух уровнях высотой 110-120 см с рабочими столами внутри шириной 80-85 см, высотой 85 см. Может подразделяться на участки, имеющие индивидуальные функции.

Размеры и конфигурация стола (стойки), а также количество людей, работающих за ним, зависят от размеров самого отеля. Чем больше гостиница, тем больше служащих будет работать за стойкой.

Длина стойки зависит от того, на сколько рабочих мест она рассчитана. Площадь рабочего пространства на одного сотрудника определяется длиной размаха рук.

- Рабочие инструменты служащих

- Компьютер
- Лазерный принтер профессиональный для печатания счетов (должен выдерживать большие нагрузки);
- Авторизационная машина для проката кредитных карточек.
- Электрические прокатные машины для пластиковых кредитных карточек.
- Терминал для кодирования ключей (монитор с клавиатурой и прокатным механизмом);
- Цифровая многоканальная телефонная станция, которая переводит звонки внутри гостиницы; телефон должен иметь дисплей, на который выводится информация о том, кто и кому звонит;
- Факс
- Ксерокс
- Детектор для просмотра денег
- Калькулятор, лучше американская модель, печатающая на бумаге все действия и результат
- Информационно-ключевой щит
- Документация

- На каждого сотрудника должна быть сформирована папка со следующей документацией:

1. Должностные инструкции.
2. Абсолютные стандарты (всегда улыбаться, предлагать посетить ресторан отеля, предложить членство в системе).
3. Процедуры (подробные действия и их последовательность, вплоть до мельчайших нюансов; это своего рода подсказки и пояснения ко всему, что приходится делать на рабочем месте).
4. Приказы и дополнительные меморандумы, которые регулируют работу данного сотрудника.
5. Положение о персонале – документ, в котором регламентируется вопросы о требованиях к внешнему виду и поведению на работе, об испытательном сроке, обучении, условиях работы, обеденном времени, месте парковки личного транспорта, правилах курения, телефонных разговорах и т.д.

# Организации рабочего пространства СПиР

Служба приема (рецепшн) должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу. Наиболее распространен вариант размещения стойки регистрации сразу справа у входа в вестибюль или напротив входа. В случае большой площади гостиничного вестибюля характер интерьера должен сориентировать гостя в направлении расположения стойки службы приема. Например, это может быть ковровая дорожка, зеленые насаждения, создающие своеобразный зеленый коридор в направлении к рецепшн.

Классическое оборудование службы приема — это стеллаж с ячейками для ключей (room rack). В каждой ячейке, соответствующей номеру, помимо ключа находится карточка, в которой записана краткая информация о номере (тариф, тип постели, оснащение номера, его особенности и т. д.). Когда номер продан, в соответствующую ячейку вставляется карточка гостя с информацией о нем (фамилия, адрес, тариф, даты прибытия и выписки). Эта карточка имеет определенный цвет. При бронировании номера в его ячейку вставляют карточку другого цвета. Благодаря этому на стеллаже клерк сразу видит, какие номера свободны, а какие заняты и забронированы

# Требования к сотрудникам службы

Сотрудник службы приема должен иметь безупречный внешний вид и соответственно себя вести. С гостем необходимо разговаривать только стоя. При появлении − приветствовать гостя. Нельзя заставлять гостей ждать. Сотрудник рецепшн должен быть дружественным, учтивым, полезным гостям, понимать гостя с полуслова. Следует всегда помнить, что нет более важной работы, чем прием гостей. При разговоре к клиенту, особенно постоянному гостю, необходимо обращаться только по имени.

Сотрудник службы приема должен иметь приятную внешность, всегда улыбаться, быть подтянутым, выглядеть бодрым, независимо от времени суток и продолжительности работы.

К сотрудникам СПиР предъявляются строгие требования по соблюдению личной гигиены и внешнему виду. Внешний облик сотрудников должен создавать у гостей положительное впечатление. Очень важно, чтобы все служащие ежедневно хорошо выглядели.

Наиболее традиционна униформа, состоящая из строго костюма сдержанных тонов, рубашки, галстука. Вместо пиджака широко используют жилеты с шейным платком. В жаркое время допустимы белые рубашки с галстуком у мужчин-сотрудников и белая блузка с шейным платком у сотрудниц. Не приветствуется рубашки с коротким рукавом. Брюки должны быть полной длины, длина юбки не должна быть выше середины колена. На территории гостиницы пиджаки полагаются носить застегнутыми. Сорочки – либо белые, либо светлого тона, либо в легкую полоску и всегда застегнуты на все пуговицы. Носки только в тон костюма.

Серьезные требования предъявляются к обуви сотрудников. Учитывая характер их работы и большую нагрузку на ноги, обувь должна быть с закрытым носком и пяткой, на низком или среднем каблуке, соответствовать цвету униформы, быть удобной. Не допускается ношение обуви на скользкой подошве, а также ношение сандалий, плетенок или кроссовок.

Персонал сервисной группы СПиР

В эту группу входят: швейцар, подносчики багажа, консьержи, посыльные, дежурные по этажу. Они находятся в подчинении менеджера СПиР и старшего администратора. В крупных отелях их объединяют в отдел портье, осуществляющего общее руководство этой группой служащих.

# Технология эксплуатации номерного фонда гостиницы

В автоматизированных гостиницах эксплуатационная документация формируется автоматически после внесения данных о регистрации гостя.

В программу закладывается различная информация, которую можно получить мгновенно:

- номера занятые, свободные, на брони;
- список номеров, оплаченных до 12;
- список гостей, выезжающих в любой день;
- сведения о конкретном госте;
- список постоянных гостей отеля;
- список нежелательных гостей отеля;
- статистика на день, месяц, год и др.

# Например:

ЗАНЯТ – гость оформлен в данный номер.
ПРОДЛЕНИЕ – гость не выписан сегодня и остаётся ещё на ночь.
ПЕРЕМЕНА – гость уже уехал, но номер ещё не убран.
БЕСПЛАТНЫЙ – номер занят, но гость не платит за него.
НЕ БЕСПОКОИТЬ – гость просил не беспокоить.
НЕ СПАЛ – гость оформлен, но постель не была использована.
ШКИПЕР – гость покинул гостиницу без оплаты.
СПЯЩИЙ – гость рассчитался и выехал, но персонал по халатности не изменил статус номера вовремя;
СВОБОДЕН И ГОТОВ – номер убран, проверен и готов к заселению
ПОВРЕЖДЁН – номер требует ремонта.
ЗАБЛОКИРОВАН – номер заблокирован, гость не может в него попасть

# Заключение

К настоящему времени имеется большой выбор компьютерных систем для внутри гостиничного применения в качестве автоматизированной системы управления. Разработчики современных компьютерных систем для гостиниц могут адаптировать свой программный продукт под любую гостиницу. Хотя одновременно на рынке этих систем существует множество готовых модификаций, из которых можно выбрать приемлемую для той или иной гостиницы с учетом особенностей технологических процессов планирования, учета и контроля. Естественно, в «цепочечных» отелях ввиду унификации технологий используются внутрикорпоративные компьютерные системы управления, что является еще одним преимуществом цепи.

Гостиничные компьютерные системы в настоящее время в результате эволюции также являются интегрированными системами, объединяющими функции взаимосвязи с глобальными сетями бронирования, автоматизации операций контактной службы (прием и размещение гостей, ведение картотеки гостей и т. д.), функции бухгалтерского учета и контроля и финансового менеджмента в целом, обеспечения безопасности с помощью электронных систем, контроля за технологическими системами и регулирования технологических процессов жизнеобеспечения (тепло- и водоснабжение, воздухоочистка и вентиляция, поддержание теплового комфорта и т. д.).