

ІНСТРУКЦІЙНА КАРТА

Практичне заняття № 4

Тема заняття: Технологія обслуговування гостей основними службами готелю. Документація служби прийому і розміщення

Мета заняття:

навчальна: засвоєння теоретичних знань студентів на практиці; ознайомлення з формами документів первинного обліку та інструкціями про порядок ведення документообігу при наданні готельних послуг;

виховна: виховувати культуру спілкування при роботі в колективі, акуратність та точність при роботі з документами, гордість за обрану професію;

розвиваюча: розвивати увагу, професійну цікавість.

Методи: виконання практичних завдань.

Міжпредметні зв'язки: технологія та організація туристичної діяльності, українська мова за професійним спрямуванням, правознавство.

Матеріально-технічне забезпечення та дидактичні засоби, ТЗН: Інструкційні карти, Наказ державного комітету будівництва, архітектури та житлової політики «Про затвердження формам документів первинного обліку та інструкціями про порядок ведення документообігу при наданні готельних послуг» (№ 230 від 13.10.2000р.).

Зміст роботи.

1. Питання для закріплення вивченої теми:
 - 1.) Охарактеризуйте процес обслуговування гостей у готелі.
 - 2.) Назвіть функції служби прийому і розміщення.
 - 3.) Охарактеризуйте технологію бронювання місць і номерів у готелі.
 - 4.) Який порядок та які особливості реєстрації і розміщення гостей у готелі?
 - 5.) Що таке нічний аудит? Назвіть функції та обов'язки нічного аудитора.
2. Ознайомлення з теоретичними відомостями та нормативними документами.
3. Виконання практичних завдань.
4. Оформлення звіту.

Хід роботи.

Теоретичні відомості.

Процес реєстрації відрізняється в готелях різної категорії за часом і якістю обслуговування, але інформація про гостя скрізь однакова. У готелях, що мають автоматизовану систему, реєстрація проходить дуже швидко.

Розрізняють два типи клієнтів, що прибувають для реєстрації. Одні з них заздалегідь забронювали місця в готелі, інші — ні. Поселення в готель клієнтів по броні в автоматизованих готелях займає кілька хвилин. До речі в одному з японських готелів час від вітання до одержання ключа займає 45 с.

При попередньому замовленні дані про клієнта уже відомі із заявки на бронювання. Адміністратор уточнює номер заявки, вибирає необхідний модуль у

комп'ютерній системі і здійснює реєстрацію. Від гостя потрібно лише підписати реєстраційну картку.

Якщо підтвердження на розміщення отримано, гість заповнює реєстраційну картку (анкету), що є договором між Виконавцем і Споживачем. В анкеті гість вказує адресу свого постійного місця проживання, адресу організації, що оплачує проживання (якщо оплата здійснюється третьою особою), і вид платежу (готівка, кредитна картка або чек).

Варто дуже ретельно заповнювати анкету, оскільки дані про клієнта можуть бути використані для запрошення його знову відвідати готель під час відпустки, для участі в діловій зустрічі тощо. Неправильно записана адреса може зробити марним розсилання рекламних матеріалів або стати причиною інших неприємностей.

Анкета-документ, що дає право на заняття номера або місця в номері, тобто надає дозвіл на поселення, має бути заповнена в двох екземплярах (для касира і порт'є або чергового по поверху і в картотеку для контролю виїзду).

Неправильно заповнена реєстраційна картка (анкета) проживаючого робить неможливим повернення забутої в номері речі гостя. Крім того, правильно заповнена адреса гарантує одержання оплати, навіть якщо гість виїхав, не заплативши за надані послуги. Після того, як гість заповнив анкету, адміністратор звіряє дані анкети і паспорта гостя, вписує в анкету номер кімнати, у якій буде жити гість, дату та час прибуття і підписує її. Далі адміністратор виписує дозвіл на поселення.

Після оплати гість одержує 2-й екземпляр рахунку. При реєстрації гостеві виписується рахунок за проживання. Він містить у собі тариф номера (або місця), помножений на число діб, оплату бронювання, оплату додаткових послуг, що гість замовляє при реєстрації і різні готельні збори.

Адміністратор заповнює візитну картку (картку гостя)—документ на право входу в готель і одержання ключа від номера. Картка гостя завжди виписується в одному екземплярі і повинна містити такі дані: прізвище гостя, номер кімнати і термін проживання.

Завдання :

1. Директор туристичної фірми «САМ», що знаходиться в місті Бердянськ за адресою: вул. Карла Маркса, 51; командує трьох співробітників своєї фірми до іншого міста. В цьому місті є готель «Космос», з яким турфірма має договір № 337 від 15 лютого 2009 року про співробітництво. Для розміщення необхідно один двохмісний та один одномісний номер категорії «Стандарт». Командировка тривалістю шість днів передбачається з 28 жовтня.

Скласти заявку на бронювання. Та підтвердження бронювання. (дані, яких недостає, брати довільно)

2. До готелю «Дніпро» 27 жовтня 2010 року прибув громадянин України, для якого було заброньовано номер (кімната № 64). Необхідно укласти з ним договір на обслуговування та оформити картку гостя (дані, яких недостає, брати довільно)
3. До готелю «Мрія» 15 червня 2010 року з ділової метою прибув громадянин Данії, для якого було заброньовано номер категорії «Люкс» (кімната № 24). Необхідно укласти з ним договір на обслуговування (дані, яких недостає, брати довільно)

4. Згідно таблиці, розрахувати кількість діб, за яку адміністратор готелю повинен видати клієнту рахунок (номери попередньо заброньовані не були):

№ п/п	Дата заїзду	Час заїзду	Дата виїзду	Час виїзду	Кількість діб
1	25.10	8.30	27.10	12.20	?
2	14.02	15.00	19.02	17.30	?
3	13.09	22.30	25.09	6.30	?
4	2.07	11.00	7.07	18.00	?
5	4.05	24.00	17.05	1.30	?
6	30.12	6.00	2.01	19.30	?
7	7.11	19.00	15.11	15.30	?
8	21.09	10.00	29.09	2.00	?

5. Виробнича ситуація.

Ви – адміністратор готелю:

Визначте вартість проживання та випишіть рахунок гостю (грн.);

Вихідні дані:

Громадянин – Войтенко А.О.

Країна – Росія.

Готель – „ШАХТАР” *

Номер – двомісний

Тариф за місце – 80 грн.

Термін підготовки номеру – з 25.12 (00-00) по 25.12 (12-00)

Термін проживання – з 25.12.04 (10⁰⁰) по 27.12.04. (16⁰⁰)

Додаткові послуги: холодильник – 5 грн. за добу; кольоровий телевізор – 8 грн. за добу; сауна (використав один раз) – 70 грн.

6. Виробнича ситуація.

Ви – адміністратор готелю:

Визначте вартість проживання та випишіть рахунок гостю (грн.);

Вихідні дані:

Громадянин – Петренко Р.В.

Країна – Україна.

Мета прибуття – індивідуальний тур.

Готель – “АТЛАС”***

Номер – одномісний

Тариф за місце – 110 грн

Термін підготовки номеру – з 12.11.06 (00-00) по 12.11.06 (12-00)

Термін проживання – з 12.11.06 (11⁰⁰) по 17.11.06. (16⁰⁰)

Додаткові послуги: тренажерний зал (74 грн.), сауна (60 грн.), телефонні переговори - 23 грн.

7. Громадянин України Петренко А.П. забронював номер у готелі «Шахтар» з 17

липня по 29 липня та сплатив за нього заздалегідь в повному обсязі. Але 20 липня о 13.00 він повідомив адміністратора, що йому необхідно терміново поїхати і попросив повернути гроші за ті дні, що він не буде проживати в готелі. Визначте дії адміністратора.

Контрольні питання:

1. Назвіть форми документів первинного обліку, які використовує служба прийому і розміщення. Визначте основні принципи їх заповнення.
2. Як відбувається використання і заповнення форм документів первинного обліку в готелі?
3. Визначте порядок оформлення операції «Повернення коштів»
4. Назвіть вимоги до дизайну та умов виготовлення форм документів.
5. Який документ є договором на надання обслуговування між відвідувачем та готелем?
6. Чому необхідно приділяти велику увагу правильності написання адреси постійного проживання відвідувача?
7. Яку інформацію містить візитна картка, на що вона дає право гостю?
8. Назвіть порядок оформлення виїзду гостей.
9. Яким чином розраховують час перебування в готелі при пізньому виїзді гостей?
10. Які види розрахунків використовують в готелях?