

Тимохина Т. Л.

Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2008. — 352 с: ил. — (Высшее образование).

Учебное пособие рассчитано на углубленное изучение технологических процессов и организации обслуживания в гостиницах и предназначено для студентов, специализирующихся в области туристского и гостиничного бизнеса: управления, экономики, организации обслуживания и др., преподавателей учебных заведений туристского и гостиничного профиля, практических работников сферы гостеприимства, слушателей курсов переподготовки и повышения квалификации.

Рекомендовано в качестве учебного пособия для студентов, обучающихся по специальностям: 100103 «Социально-культурный сервис и туризм», 100201 «Туризм».

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	3
Глава 1. ВВЕДЕНИЕ В ИНДУСТРИЮ ГОСТЕПРИИМСТВА. ОСНОВЫ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ МЕЖДУ ПЕРСОНАЛОМ И ГОСТЯМИ ОТЕЛЯ	4
1.1. Основы взаимоотношений внутри коллектива современной гостиницы.....	12
1.2. Организационная структура гостиницы.....	25
Глава 2. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ЦИКЛ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В ГОСТИНИЦЕ	36
2.1. Бронирование (Reservation).....	36
2.1.1. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров.....	36
2.1.2. Типы бронирования.....	45
2.1.3. Подтверждение бронирования (Confirmation reservation)...	53
2.1.4. Аннуляция бронирования.....	62
2.1.5. Работа с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле по безналичному расчету.....	65
2.2. Заезд, регистрация и размещение клиентов.....	67
2.2.1. Встреча, приветствие гостя.....	75
2.2.2. Регистрация по прибытии.....	79
2.2.3. Выяснение вопросов платежеспособности (кредитоспособности) клиентов.....	107
2.2.4. Назначение номера. Вселение в номер.....	116
2.2.5. Системы контроля доступа в помещения гостиниц.....	126
2.3. Обслуживание гостей во время проживания.....	135
2.3.1. Бизнес-центр (Business center).....	136
2.3.2. Сервис-бюро (Service bureau).....	141
2.3.3. Услуги питания (Food services).....	146
2.3.4. Услуги прачечной (Laundry, ironing, dry cleaning services)..	157
2.3.5. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле...	159
2.3.6. Организация хранения личных вещей проживающих.....	161
2.3.7. Телекоммуникационные услуги в отеле.....	167
2.3.8. Организация отдыха и развлечений, а также других сопутствующих услуг в гостинице.....	184
2.4. Выезд гостя. Процедура выписки гостя (Check out procedure).....	190
2.4.1. Порядок расчета за проживание.....	191
2.4.2. Порядок расчета за дополнительные платные услуги.....	196
2.4.3. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги	199

Приложение 1. Система классификации гостиниц и других средств размещения.....	216
Приложение 2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.....	264
Приложение 3. Кодекс отношений между гостиницами и турбюро составлен UFTAA & ИНА.....	271
Приложение 4. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии. <i>Третий квалификационный уровень</i>	279
Приложение 5. Положение о службе приема и размещения отеля.....	291
Приложение 6. Инструкция о порядке работы с кредитными пластиковыми картами.....	295
Приложение 7. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии. <i>Первый и второй квалификационные уровни</i>	314
Приложение 8. Варианты должностных инструкций	
Должностная инструкция старшего администратора службы приема и размещения отеля.....	323
Должностная инструкция сотрудника отдела бронирования отеля.....	328
Должностная инструкция администратора службы приема и размещения отеля.....	332
Должностная инструкция ночного администратора (аудитора) службы приема и размещения отеля.....	337
Должностная инструкция телефонного оператора службы приема и размещения отеля.....	342
Библиография	348