

Рабочая тетрадь
для выполнения заданий по учебной практике по профессиональному
модулю
по профессиональному модулю

ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения
для специальности среднего профессионального образования
43.02.14 Гостиничное дело

ОДОБРЕНО на заседании ЦК «Гостиничного дела и технологии продукции общественного питания»

Протокол №1 от «31» августа 2020 г.

Рабочая тетрадь составлена в соответствии с рабочей программой профессионального модуля **ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** для специальности среднего профессионального образования **43.02.14 Гостиничное дело**

Рецензент:

Алешина И.И. - заместитель директора по ИНМР УПОО «Ульяновский техникум экономики и права ЦС РФ»

Составитель:

Арискина Е.А. - преподаватель профессионального модуля УПОО «Ульяновский техникум экономики и права ЦС РФ»

ВВЕДЕНИЕ

С целью овладения видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля **ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** должен:

иметь практический опыт:

- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;

знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;

правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;

виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;

основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;

принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

правила работы с информационной базой данных гостиницы.

Тема 1.«Классификация средств размещения»

Дайте ответы на вопросы:

1) дайте определение понятию «средство размещения»

2) какие мировые системы классификации гостиниц вам известны?

Задание 1. Предложенные средства размещения охарактеризуйте по ряду признаков:

Тип	Месторасположение	Цена	Потребитель	Основные и дополнительные услуги	Оснащение номера
Вариант 1: конгресс-отель 3*	Укажите возможные варианты месторасположения данного средства размещения	Укажите ценовую политику	Укажите сегмент потребителя, на которого направлены услуги данного средства размещения	Укажите перечень основных и дополнительных услуг, которые может предложить потребителю данное средство размещения	Опишите меблировку и оснащение номера данного средства размещения
Вариант 2: мотель					
Вариант 3: курортная гостиница 5*					
Вариант 4: туристическая база					
Вариант 5: мини-отель					
Вариант 6: отель «Люкс»					

Задание 2. Разработайте схему классификации средств размещения предложенную ЮНВТО

Рекомендуемые источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2016.

Тема 2. «Общие требования к средствам размещения»

Задание. Перечислите и охарактеризуйте общие требования, предъявляемые к средствам размещения:

1) требования к персоналу;

2) требования к оснащению и оборудованию;

3) требования к номеру средства размещения;

4) требования к услугам, предоставляемым в индивидуальных средствах размещения;

5) требования безопасности.

Тема № 3 «Содержание и формы работы службы приема, размещения и выписки гостей»

Задание 1. Разработайте структурный состав службы приема, размещения и выписки гостей.

Задание 2. Составьте перечень основных функций и задач, закрепленных за данной службой.

Рекомендуемые источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2016.

Тема № 4 «Организационная структура гостиницы»

Задание 1. Проанализируйте, от чего зависит организационная структура гостиницы.

Задание 2. Дайте определения: делегирование, ответственность, полномочия, власть.

Задание 3. Охарактеризуйте ЛСУ, ФСУ, ЛФСУ и нарисуйте к ним схемы.

Рекомендуемые источники:

1. Зайцева М.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие. – ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 5 «Квалификационные стандарты и требования национального стандарта к персоналу гостиниц»

Задание 1. Рассмотрите квалификационные требования к персоналу гостиницы службы приема и размещения первого и второго квалификационного разряда (*Приложение 1*).

Задание 2. Охарактеризуйте должностные обязанности и объясните их значимость (с учетом необходимых навыков и знаний).

Должностные обязанности	Значимость должностных обязанностей
-------------------------	-------------------------------------

1... -19	

Рекомендуемые источники:

1. Зайцева М.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие. – ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 6 «Требования к персоналу гостиницы»

Дайте ответы на вопросы:

- 1) что такое профессиональная этика?

- 2) что такое этикет, этика, деловое общение?

Задание. Разработайте перечень основных требований предъявляемых к персоналу гостиницы (не менее 10 требований, особенно уделив внимание требованиям, касающихся процесса обслуживания гостей).

Рекомендуемые источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2016.

Тема № 7 «Взаимодействие службы приема и размещения с различными службами гостиницы»

Дайте ответы на вопросы:

- 1) опишите технологический процесс обслуживания гостей;

2) какие службы участвуют в процессе обслуживания гостей?

Задание 1. Охарактеризуйте основные службы гостиницы и их функции.

Задание 2. Охарактеризуйте цели и разработайте способы взаимодействия службы приема и размещения с основными службами гостиницы.

Рекомендуемые источники:

1. Зайцева М.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие. – ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 8 «Должностные инструкции персонала службы приема и размещения»

Дайте ответы на вопросы:

1) дайте определение понятию «должностная инструкция»;

2) из каких частей состоит должностная инструкция?

Задания для выполнения обучающимся.

Задание. Разработайте должностные обязанности персонала службы приема и размещения.

Рекомендуемые источники:

1. Зайцева М.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие. – ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 9 «Положение о службе приема и размещения отеля»

Дайте ответы на вопросы:

- 1) перечислите основные функции службы приема, размещения и выписки гостей;

Задание. Ознакомьтесь с примером Положения о службе приема и размещения отеля.

Охарактеризуйте пункты положения (*Приложение 2*).

Рекомендуемые источники:

1. Зайцева М.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие. – ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 10 «Использование программного обеспечения службой приема и размещения»

Дайте ответы на вопросы:

- 1) перечислите функции службы приема, размещения и выписки гостей;

- 2) перечислите основную оргтехнику, используемую данной службой.

Задание. Разработайте процесс использования программного обеспечения службой приема, размещения и выписки гостей, их типы и цели.

Рекомендуемые источники:

1. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для сред. Проф. Образования / М.А. Ехина. – М.: Академия, 2016– 304 с. – (Среднее профессиональное образование. Профессиональный модуль)
2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2015

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 11
«Составление заявки на бронирование»

Дайте ответы на вопросы:

- 1) что такое бронирование

- 2) какая основная информация должна быть указана в заявке на бронирование?

Задание. Составьте и заполните заявку на бронирования от лица клиента в вашу гостиницу.

Рекомендуемые источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 12 «Составление гарантийного письма»

Дайте ответы на вопросы:

1) каков смысл гарантийного письма?

2) опишите порядок работы сотрудников гостиницы с гарантийным письмом, какая основная информация указывается в гарантийном письме?

Задание. Составьте гарантийное письмо.

Рекомендуемые источники:

1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения. – М.: ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 13 «Подтверждение бронирования»

Задание 1. Составьте письмо подтверждения бронирования.

Задание 2. Составьте письмо отказа в бронировании.

Рекомендуемые источники:

1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения. – М.: ОИЦ «Академия», 2014.

Тема № 14 «Аннуляция бронирования»

Задание 1. Составьте письмо аннуляции бронирования.

Рекомендуемые источники:

1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения. – М.: ОИЦ «Академия», 2014.

Тема № 15 «Регистрация гостя»

Дайте ответы на вопросы:

- 1) что под собой подразумевает регистрация гостя в гостинице?

- 2) для чего необходима регистрация гостя?

Задание. Разработайте поэтапно процесс регистрации гостя в гостинице.

Рекомендуемые источники:

1. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для сред. Проф. Образования / М.А. Ехина. – М.: Академия, 2016– 304 с. – (Среднее профессиональное образование. Профессиональный модуль).
2. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения. – М.: ОИЦ «Академия», 2014.

Тема № 16

«Деловая ситуация прием и регистрация группы гостей»

Задание 1. Предложите деловую ситуацию приема и регистрации группы гостей.

Рекомендуемые источники:

1. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для сред. Проф. Образования / М.А. Ехина. – М.: Академия, 2016– 304 с. – (Среднее профессиональное образование. Профессиональный модуль).
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 17«Деловая ситуация. Прием и регистрация граждан РФ и иностранных граждан»

Дайте ответы на вопросы:

- 1) какие документы необходимы для регистрации граждан РФ?

- 2) какие документы необходимы для регистрации иностранных граждан?

Задание 1. Составьте диалог - деловая ситуация: прием и регистрация гражданина РФ.

Задание 2. Разработайте поэтапный процесс регистрации иностранного гражданина в гостинице.

Рекомендуемые источники:

1. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для сред. Проф. Образования / М.А. Ехина. – М.: Академия, 2016– 304 с. – (Среднее профессиональное образование. Профессиональный модуль).
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 18 «Заполнение анкеты гостя»

Дайте ответ на вопрос:

- 1) что подразумевает анкета гостя и для чего она необходима?

- 2) чем отличается анкета гостя от регистрационной карты гостя?

Задания для выполнения обучающимся.

Задание. Составьте анкету (по форме 1-Г) гостя и заполните её.
методические указания.

Рекомендуемые источники:

1. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для сред. Проф. Образования / М.А. Ехина. – М.: Академия, 2016– 304 с. – (Среднее профессиональное образование. Профессиональный модуль).
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 19 «Заполнение регистрационного бланка»

Дайте ответ на вопрос: что подразумевает регистрационный бланк, для чего он необходим?

Задание. Составьте регистрационный бланк гостя и заполните его.

Рекомендуемые источники:

1. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для сред. Проф. Образования / М.А. Ехина. – М.: Академия, 2016– 304 с. – (Среднее профессиональное образование. Профессиональный модуль).

2. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения. – М.: ОИЦ «Академия», 2014.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 20
«Деловая ситуация вселение в номер»

Дайте ответы на вопросы:

1) какие службы задействованы в процессе вселения гостя в номер?

2) какие проблемы могут возникнуть на данном этапе обслуживания гостя?

Задание. Составить диалог – деловая ситуация: вселение гостя в номер.

Рекомендуемые источники:

1. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для сред. Проф. Образования / М.А. Ехина. – М.: Академия, 2016– 304 с. – (Среднее профессиональное образование. Профессиональный модуль).

2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебное пособие. – М.:ОИЦ «Академия», 2015

Тема № 21 «Карта гостя»

Задание. Составьте карту гостя и заполните её.

Методические указания по выполнению заданий: изучить теоретический материал, полученный в ходе изучения темы, пользуясь конспектом лекций по данной теме, решить задания.

Форма отчета:

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.

Рекомендуемые источники:

1. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для сред. Проф. Образования / М.А. Ехина. – М.: Академия, 2016– 304 с. – (Среднее профессиональное образование. Профессиональный модуль).
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2015.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 22 «Контроль доступа в помещение»

Дайте ответы на вопросы:

- 1) что такое безопасность, каким образом соблюдается безопасность в гостинице?

- 2) для чего необходимо контролировать доступ в помещение гостиницы?

Задание. Разработайте процесс контроля доступа в помещение гостиницы.

Рекомендуемые источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 23 «Расчет процента загрузки гостиницы за сутки»

Дайте ответы на вопросы:

1) что такое номерной фонд?

2) для чего необходимо рассчитывать загрузку гостиницы за сутки?

Задания для выполнения обучающимся.

Задание. Рассчитайте процент загрузки гостиницы за сутки (по предложенным данным).

% загрузки – это отношение (деление) количества занятых номеров в отеле за расчетный период к общему доступному для продажи номерному фонду за тот же период, выраженное в процентах.

В гостинице «Венец» номерной фонд составляет 100 номеров. 1 октября 2020 года было занято 70 номеров (номерночел). Рассчитать % загрузки за 1 октября.

Рекомендуемые источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 24 «Расчет процента загрузки за месяц»

Задание. Произведите расчет процента загрузки гостиницы за месяц (по предложенным данным).

В гостинице «Венец» номерной фонд составляет 100 номеров. В октябре в гостинице было занято 2100 номерночел. Найдите процент загрузки номерного фонда за октябрь 2020 года.

Рекомендуемые источники:

1. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 25 «Работа с камерой хранения»

Задание. Разработайте процесс работы с камерой хранения в гостинице.

Рекомендуемые источники:

1. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2016

Тема № 26 «Работа с депозитными ячейками»

Дайте ответ на вопрос: что такое депозитные ячейки, для чего они необходимы в гостинице?

Задание. Разработайте процесс работы с депозитными ячейками в гостинице.

Рекомендуемые источники:

1. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 27 «Составление пакета информации для гостей»

Дайте ответы на вопросы:

- 1) из каких источников гости могут узнать информацию о гостинице?

- 2) какая информация о гостинице наиболее важна для гостей?

Задание. Разработайте пакет информации для гостей вашей гостиницы.

Рекомендуемые источники:

1. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 28 «Бланк приема телефонограммы»

Дайте ответ на вопрос: что такое телефонограмма?

Задание. Составьте и заполните бланк приема телефонограммы.

Рекомендуемые источники:

1. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для сред. Проф. Образования / М.А. Ехина. – М.: Академия, 2016– 304 с. – (Среднее профессиональное образование. Профессиональный модуль).

Тема № 29 «Заполнение бланка для выполнения услуги «Побудка»

Дайте ответы на вопросы:

1) что подразумевает под собой услуга «Побудка»?

2) по вашему мнению, это платная или бесплатная услуга в гостинице?

Задание. Составьте и заполните бланк для выполнения услуги «Побудка».

Рекомендуемые источники:

1. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для сред. Проф. Образования / М.А. Ехина. – М.: Академия, 2016– 304 с. – (Среднее профессиональное образование. Профессиональный модуль).

Тема № 30 «Расчет с гостями»

Дайте ответы на вопросы:

- 1) что подразумевает расчет гостей?

- 2) какими способами может происходить расчет с гостями за услуги гостиницы?

Задание. Разработайте процесс расчета гостей за услуги гостиницы.

Рекомендуемые источники:

1. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для сред. Проф. Образования / М.А. Ехина. – М.: Академия, 2016– 304 с. – (Среднее профессиональное образование. Профессиональный модуль).
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 31 «Экспресс-выписка гостя»

Дайте ответы на вопросы:

- 1) что подразумевает экспресс-выписка?

- 2) предложите меры по усовершенствованию данного этапа обслуживания.

Задание. Составьте план и разработайте процесс по экспресс-выписки гостя.

Рекомендуемые источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 32 «Определение визуальной подлинности бумажных денежных знаков и видимых средства их защиты по образцам банкнот»

Задание. Охарактеризуйте способы определения визуальной подлинности бумажных денежных знаков и видимых средств их защиты по образцам банкнот _____

Рекомендуемые источники:

1. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для сред. Проф. Образования / М.А. Ехина. – М.: Академия, 2016– 304 с. – (Среднее профессиональное образование. Профессиональный модуль).

2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 33 «Оплата наличными за предоставленные услуги»

Дайте ответы на вопросы:

1) за какие услуги гости могут оплатить наличными?

2) какие проблемы могут возникнуть при оплате услуг гостиницы наличными?

Задание. Разработайте поэтапно процесс приема оплаты наличными за услуги гостиницы.

Рекомендуемые источники:

1. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 34 «Расчет с гостями за дополнительные платные услуги»

Дайте ответы на вопросы:

1) что подразумевают под собой дополнительные услуги?

2) какие дополнительные платные услуги существуют в гостинице, от чего зависит их перечень?

Задание. Разработайте процесс расчета с гостями за дополнительные платные услуги.

Рекомендуемые источники:

1. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 35 «Оплата ваучерами»

Дайте ответы на вопросы:

1) что под собой подразумевает ваучер?

2) какая основная информация содержится в ваучере?

Задание. Разработайте процесс приема оплаты ваучером в гостинице.

Рекомендуемые источники:

1. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для сред. Проф. Образования / М.А. Ехина. – М.: Академия, 2016– 304 с. – (Среднее профессиональное образование. Профессиональный модуль).

Тема № 36 «Оплата кредитными картами»

Дайте ответы на вопросы:

1) какие типы кредитных карт вы знаете, в чем их отличие?

-
-
-
- 2) какие проблемы могут возникнуть при приеме оплаты кредитными картами?

Задание. Разработайте процесс приема оплаты кредитными картами.

Рекомендуемые источники:

1. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для сред. Проф. Образования / М.А. Ехина. – М.: Академия, 2016– 304 с. – (Среднее профессиональное образование. Профессиональный модуль).

Тема № 37 «Возврат денежных сумм гостю»

Дайте ответы на вопросы:

- 1) в каких случаях производится возврат денежной суммы гостю?

- 2) с какими проблемами можно столкнуться при осуществлении возврата денежной суммы гостю?

Задание. Разработайте процесс возврата денежной суммы гостю.

Рекомендуемые источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 38 «Деловая ситуация. Гость не согласен с суммой по счету»

Дайте ответ на вопрос: каким образом сотруднику гостиницы необходимо решить конфликтную ситуацию, в случае, если гость не согласен с суммой в счете?

Задание. Составьте диалог – деловая ситуация: гость не согласен с суммой по счету.

Рекомендуемые источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 39 «Резюме сотрудника службы приема и размещения»

Дайте ответы на вопросы:

1) какие сотрудники входят в состав службы приема и размещения?

- 2) какие основные требования выдвигаются к сотрудникам сферы обслуживания?

- 3) какова специфика работы в службе приема и размещения?

Задание. Составьте и заполните резюме сотрудника службы приема и размещения гостей.

Рекомендуемые источники:

1. Зайцева М.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие. – ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 40 «Собеседование с претендентами»

Дайте ответы на вопросы:

- 1) опишите профессиональные качества возможных претендентов для работы в службе приема и размещения;

- 2) каков смысл заключается в собеседовании с претендентами?

Задание. Разработайте план проведения собеседования с претендентами на любую должность в составе службы приема и размещения.

Рекомендуемые источники:

1. Зайцева М.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие. – ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 41 «Этапы подбора персонала в службу приема и размещения»

Дайте ответы на вопросы:

- 1) какие службы и сотрудники задействованы в процессе подбора персонала в службу приема и размещения?

- 2) какие проблемы могут возникнуть на этапах подбора персонала?

Задание. Разработайте этапы подбора персонала в службу приема и размещения.

Рекомендуемые источники:

1. Зайцева М.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие. – ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 42 «Подготовка объявления о вакансии»

Дайте ответы на вопросы:

1) что подразумевает под собой вакансия?

2) какие способы поиска вакансий вам известны?

Задание. Составьте и заполните объявление о вакансии.

Рекомендуемые источники:

1. Зайцева М.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие. – ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 43 «Этапы отбора кадров»

Дайте ответы на вопросы:

- 1) чем отличается деятельность отдела персонала от деятельности отдела кадров?

- 2) чем отличаются понятия «кадры» и «персонал»?

Задание. Разработайте этапы отбора кадров в службу приема и размещения.

Рекомендуемые источники:

1. Зайцева М.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие. – ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 44

«Программа адаптации новых сотрудников службы приема и размещения»

Дайте ответы на вопросы:

- 1) что такое адаптация новых сотрудников?

2) для чего необходима адаптация новых сотрудников?

Задание. Разработайте программу адаптации новых сотрудников службы приема и размещения.

Рекомендуемые источники:

1. Зайцева М.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие. – ОИЦ «Академия», 2015.

Тема № 45 «Анализ качества обслуживания, как ориентир обучения и развития сотрудников службы приема и размещения»

Дайте ответы на вопросы:

1) что подразумевает качество обслуживания?

2) какие существуют критерии для оценки качества обслуживания?

[illegible]

1. Зайцева М.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие. – ОИЦ «Академия», 2015.

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2015
2. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для сред. Проф. Образования / М.А. Ехина. – М.: Академия, 2016– 304 с. – (Среднее профессиональное образование. Профессиональный модуль)
3. Зайцева М.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие. – ОИЦ «Академия», 2015.
4. Ляпина И.Ю., Игнатъева Т.Л., Безрукова С.В. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов. - ОИЦ «Академия», 2015.
5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. - М.: ИД "ФОРУМ": ИНФРА-М, 2014.

Дополнительные источники:

1. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
2. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
3. Асанов И.М., Жукова А.А. Деятельность службы приема и размещения – М.: Издательский центр «Академия», 2014.
4. Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса). – М., 2016.
5. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы: учебник для студ. учреждений высш. проф. Образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2012.
6. Гостиничный и туристский бизнес: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. – М., 2015.
7. Джон Р. Уокер. Введение в гостеприимство: Учебное пособие. – М.: ЮНИТИ, 2015
8. Корнеева Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. Технология гостиничного сервиса: учебник для студ. учреждений высш. проф. Образования. – М. : Издательский центр «Академия», 2014.
9. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие, - М., 2015.
10. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник. – М.: Профобиздат, 2015.
11. Мотышина М.С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2015.
12. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – М.: Альфа-М, 2016.
13. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие - М.: ИД "ФОРУМ": ИНФРА-М, 2015.
14. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. – М., 2005.
15. Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса: учебное пособие. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2015.

Отечественные журналы:

1. «Гостиничное дело»
2. «Турбизнес»
3. «HoReCa-magazine»
4. «5 звезд»

Интернет-ресурсы

1. Эдельвейс // www.reksoft.ru
2. <http://www.hotelfinfosys.com>

3. <http://www.amadeus.ru>
4. <http://www.rostovhotel.ru>
5. <http://www.don-plaza.ru>

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к должностям работников: службы приема и размещения

Номер квалификационных требований — 4.3.

Направление деятельности — работа в службе приема и размещения гостиницы: встреча и регистрация клиентов, расселение, расчет при выезде, выполнение иных административных обязанностей, связанных с деятельностью службы.

Наименование должностей:

первый квалификационный разряд:

ассистент менеджера по обслуживанию, регистратор, телефонист, швейцар, стажер, носильщик;

второй квалификационный разряд:

менеджеры службы и по обслуживанию клиентов, администратор, консьерж, портье.

Требуемый уровень образования среднее: специальное, начальное профессиональное, профессиональные курсы, дипломированный специалист, бакалавр.

Номер квалификационных требований — 4.3.

Направление деятельности работников: руководство службой приема и размещения гостиницы: контроль встречи и регистрации клиентов, расселение, а также выполнение административных обязанностей, связанных с деятельностью службы.

Наименование должностей — *третий квалификационный разряд*: начальник службы приема и расселения, менеджер, старший смены, старший регистратор, старший администратор.

Требуемый уровень образования: дипломированный специалист, бакалавр, среднее специальное.

Профессиональные требования

Должностные обязанности	Основные необходимые навыки	Необходимые знания
1. Работа с российской и иностранной клиентурой (на языке основной клиентуры)	Умение контактировать с клиентами по тематике своей службы на языке клиента. Встреча клиентов, регистрация. Предоставление устной и письменной информации о размещении и продаже номеров, ответы на вопросы клиентов и др. Культура межличностного общения.	Основы грамматики, лексики и фонетики родного языка. Словарный запас иностранного языка по тематике службы приема и размещения. Знание аббревиатур, принятых в международном турбизнесе (гостиничном хозяйстве). Правила коммерческой корреспонденции.
2. Подготовка и организация работы	Организация рабочего места. Соблюдение этикета. Подбор справочных и рабочих материалов. Проверка офисного оборудования (компьютеров, принтеров, факсимильных аппаратов, копировальных машин, телефонов и др.). Авторизация кредитных карт. Использование машинок для	Основы охраны здоровья, гигиены и санитарии, ведения гостиничного хозяйства. Протокол и этикет. Правила приема и регистрации. Организация и расположение службы приема и размещения. Процедуры размещения клиентов. Правила пользования оргтехникой. Основы научной организации труда, техники безопасности.

	пластиковых карт-ключей. Работа с информационными материалами, прејскурантами и др. Управление оборудованием в холле: освещение, вентиляция, микроклимат, музыка, рекламные ролики и др. Стандарты и процедуры составления списков прибытий, отъезда, бронирования, свободных номеров. Деловой стиль и опрятность.	
3. Забота о клиентах	Соблюдение стандартов обслуживания: приветствие, регистрация, ответы на вопросы, работа с особыми пожеланиями, прощание. Быстрота и стиль обслуживания. Соблюдение этикета.	Теория межличностного общения. Методы продаж. Оценка клиентуры. Знание региональной и местной специфики. Потребности и ожидания клиента. Протокол и этикет.
4. Применение современных средств коммуникации (телефона, факса, ксерокса, персонального компьютера и др.)	Ведение телефонных переговоров (входящие и исходящие звонки, их переадресация, режим ожидания, прием и отправка телефонограмм). Использование телефонных и иных справочников. Точность приема и передачи информации, проверка ее получения адресатом. Базовые технологии ухода за оргтехникой. Определение типа факсимильных, телефонных аппаратов и	Правила пользования оргтехникой и ухода за ней. Работа на персональном компьютере. Основы охраны здоровья и гигиены. Функционирование информационных систем.

	телексов. Бронирование по телефону, телексу и факсу.	
5. Встреча и приветствие клиентов в гостинице	Культура межличностного общения. Правила встречи клиентов, в том числе особо важных, предоставление необходимой информации, оказание услуг (заказ обеда и др.).	Теория межличностного общения. Протокол и этикет. Оценка и характеристика клиентуры.
6. Регистрация и размещение клиентов	Соблюдение этикета. Работа с ключами и ячейками комнат, документацией, паспортами, визами. Процедуры индивидуальной и групповой регистрации. Порядок продажи номеров клиентам без предварительного резервирования (бронирования).	Процедуры приема, регистрации и размещения гостей. Обязанности носильщика. Юридические аспекты регистрации, паспортного и визового контроля.
7. Извлечение информации из файловой компьютерной системы	Процедура ведения файлов корреспонденции и файлов клиентов. Учет извлекаемой информации. Владение компьютером.	Принципы организации файловой системы, хранения и извлечения информации.
8. Выдача ключей от номеров и контроль за ними	Процедуры и порядок работы с ключами: выдача, получение и хранение, учет ключей. Контроль за универсальным ключом (мастер-ключ).	Системы и меры безопасности. Типы и системы ключей.
9. Сопровождение клиентов к их номерам	Порядок и процедуры сопровождения клиентов. Соблюдение этикета.	Потребности и ожидания клиентов. Протокол и этикет.

	Работа с носильщиками и службой содержания гостиничных помещений.	Стандарты качества номеров. Расположение и использование оборудования в каждом номере. Функционально-планировочная организация гостиницы.
10. Ответы на вопросы клиентов	Культура межличностного общения. Соблюдение этикета. Выполнение просьб клиентов. Принятие решений.	Теория межличностного общения. Нормативная правовая база в туризме. Потребности и ожидания клиентов. Протокол и этикет.
11. Работа с почтой и сообщениями	Процедура обработки входящей и исходящей корреспонденции, ее сортировка и распределение, уведомление гостей о почте в их адрес. Продажа сопутствующих товаров.	Процедуры приема, регистрации, размещения. Региональная, национальная и местная специфика обслуживания.
12. Передача информации для клиентов	Культура межличностного общения. Использование для передачи информации микрофонов и доски объявлений.	Теория межличностного общения. Основы грамматики, лексики и фонетики родного языка. Словарный запас иностранного языка по тематике туристической индустрии.
13. Организация хранения ценностей клиента	Процедуры и стандарты использования депозитарных ячеек, общего сейфа, гостевых карт, систем ключей, ящиков (конвертов).	Безопасность и система сейфового хранения. Типы депозитарных ячеек.
14. Работа с жалобами клиентов	Культура межличностного общения. Соблюдение этикета. Стандарты и методы работы с жалобами: как	Теория межличностного общения. Протокол и этикет.

	выслушать, зафиксировать жалобу, понять точку зрения клиента и его потребности. Процедуры принятия мер по жалобам.	
15. Оказание первой помощи и действия в экстремальных ситуациях	Быстрые и четкие действия в экстремальной ситуации. Использование огнетушителя. Оповещение о чрезвычайной ситуации. Вызов врача, скорой помощи, полиции и др. Действия при несчастных случаях, травмах, сердечном приступе и др.	Основы оказания первой помощи. Правила действий в чрезвычайных ситуациях. Телефоны вызова служб экстренной помощи. Основы охраны здоровья и гигиены. Пользование аптечкой. Действия при несчастных случаях.
16. Расчет клиентов при выезде	Соблюдение этикета. Использование кассового оборудования. Стандарты подготовки счета и принятия оплаты. Порядок и процедуры регистрации выезда, уведомление о нем кассира, служб содержания гостиничных помещений, номерного фонда, носильщика, швейцара. Работа с клиентами, не оплатившими свое проживание.	Теория межличностного общения. Протокол и этикет. Системы и процедуры расчета при выезде.
17. Организация отъезда и проводы клиентов	Работа с багажом, организация транспорта, признательность за выбор гостиницы, прощание с клиентом.	Теория межличностного общения. Протокол и этикет. Организация отъезда и проводов клиентов.

	Работа с карточками отзывов о пребывании в гостинице.	
18. Соблюдение техники безопасности на рабочем месте	Технология безопасности на рабочем месте. Организация системы охраны.	Функционально-планировочная организация и материальная база гостиницы. Системы и процедуры безопасности и охраны. Устройство охранной сигнализации.
19. Передача дел при окончании смены	Регистрация незавершенной работы, особых пожеланий гостей, ожидаемых поздних прибытий и выездов. Передача срочных и важных сообщений. Фиксация происшествий. Передача смены и наведение порядка на рабочем месте.	Организация работы службы приема, регистрации и размещения гостей. Системы и процедуры безопасности, контроль охранной сигнализации. Техника и меры безопасности.

Приложение 2

ПОЛОЖЕНИЕ о службе приема и размещения гостиницы

ВВЕДЕНИЕ

Настоящее положение распространяется на службу приема и размещения гостиницы «_____» (СПР).

Положение определяет область работы СПР, ее состав и структуру, функции, права, обязанности, ответственность и взаимодействие СПР с другими службами гостиницы «_____».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Служба приема и размещения является структурным подразделением ОАО «ОТЕЛЬ».

1.2. **Служба приема и размещения осуществляет встречу, прием и размещение гостей, круглосуточное взаимодействие с клиентами** посредством внутренней и внешней телефонной, факсимильной, почтовой связи и электронной почты.

Контролирует работу и обеспечивает взаимодействие дежурных служб гостиницы в ночное время, выходные и праздничные дни.

Производит бронирование мест в гостинице и оформление подтверждений.

Обеспечивает оказание дополнительных услуг клиентам гостиницы по работе с документацией и интернетом.

1.3. Служба приема и размещения в своей деятельности руководствуется нормами действующего законодательства РФ, утвержденными должностными и служебными инструкциями и стандартами предприятия и настоящим положением.

1.4. Служба приема и размещения подчиняется старшему администратору, который назначается и освобождается от должности директором ОАО «ОТЕЛЬ». Старший администратор организует и контролирует деятельность службы приема и размещения и процесс непрерывного взаимодействия с другими службами предприятия, регулирует потребность и расстановку кадров.

Распределяет обязанности, контролирует исполнение действующих стандартов и правил обслуживания СПР, способствует повышению уровня и качества обслуживания методами контроля деятельности СПР, внедрения новых и улучшения действующих стандартов обслуживания, проявляет инициативу в вопросах повышения квалификации и обучения подчиненных сотрудников.

Каждый сотрудник СПР знает сферу своей деятельности и ответственности в соответствии с должностными инструкциями, знает нормативные и законодательные документы, регулирующие вопросы оказания гостиничных услуг в пределах необходимой компетенции, ознакомлен с действующими регламентами и стандартами и правилами, относящимися к профессиональной деятельности.

Все финансовые вопросы службы находятся в ведении бухгалтерии «_____».

2. ФУНКЦИИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

2.1. **Служба приема и размещения осуществляет круглосуточную встречу, прием, оформление и размещение клиентов гостиницы.**

2.2. Осуществляет процедуру регистрации иностранных гёраждан, проживающих в гостинице, в соответствии с действующим законодательством.

2.3. Осуществляет все установленные виды денежных расчетов за предоставленные гостиницей услуги.

- 2.4. Обеспечивает и контролирует своевременную оплату оказанных клиентам услуг.
- 2.5. Владеет полной информацией и ведет документацию по движению номерного фонда гостиницы.
- 2.6. Оформляет и предъявляет кассовую и прочую финансовую отчетность, связанную с расчетами за проживание в гостинице и оплатой дополнительных услуг гостиницы в соответствии с требованиями финансово-экономической службы предприятия.
- 2.7. Осуществляет бесперебойное взаимодействие гостиницы с клиентами и информирование клиентов об услугах гостиницы посредством внутренней и внешней телефонной связи, факсимильной, почтовой и электронной связи.
- 2.8. Производит бронирование мест в гостинице и оформление подтверждений.
- 2.9. Обеспечивает оказание дополнительных услуг сервисного центра.
- 2.10. Контролирует и координирует взаимодействие дежурных служб гостиницы, обеспечивает своевременную связь с городскими службами экстренного вызова и руководством предприятия в ночное время, выходные и праздничные дни.

3. СТРУКТУРА И СОСТАВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

- 3.1. Организационно-штатная структура и требуемая численность СПР определяется директором «_____» в соответствии с содержанием возлагаемых на СПР задач по представлению старшего администратора.
- 3.2. Изменения в организационно-штатную структуру и численный состав СПР вносятся приказом директора предприятия по представлению старшего администратора о введении в действие изменений в штатное расписание или организационно-штатную структуру службы.
- 3.3. Численный состав сотрудников: старший администратор - 1 человек; администратор – 4 человека; кассир – 4 человека.

4. ПРАВА СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

- 4.1. Распоряжаться вверенным имуществом и средствами с соблюдением требований, определенных законодательными и нормативными правовыми актами и внутренними Положениями предприятия.
- 4.2. Обеспечиваться форменной одеждой.
- 4.3. Запрашивать и получать от структурных подразделений необходимую для бесперебойного взаимодействия служб документальную и устную оперативную и плановую информацию.
- 4.4. Получать от всех служб ОАО «ОТЕЛЬ» материалы и информацию, необходимые для выполнения возложенных функций в соответствии с режимом работы служб.

4.5. **Требовать соблюдения** обслуживающим персоналом установленных норм, правил, инструкций в пределах компетенции СПР, давать указания по устранению нарушений и исправлению недостатков.

4.6. Представлять руководству предприятия предложения по улучшению деятельности СПР.

4.7. Принимать участие в обсуждении вопросов, касающихся деятельности СПР.

4.8. Вносить предложения по повышению качества работы СПР, по изменениям и дополнениям процесса и перечня оказываемых услуг гостиницы в целях совершенствования системы обслуживания.

4.9. Запрашивать руководство о проведении инструктажей по всем вопросам, связанным с выполнением служебных обязанностей при наличии необходимости.

5. ОБЯЗАННОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

5.1. **Обеспечивать оказание услуг высокого качества** в соответствии с установленными на предприятии правилами, положениями, внутренними стандартами, а также требованиями законодательных и нормативных актов.

5.2. **Выполнять требования** установленных правил проживания и ведения расчетов за проживание в гостинице и кассовой дисциплины.

5.3. **Осуществлять текущий контроль** состояния вверенного технического оборудования СПР, санитарно-гигиенического состояния и порядка в находящихся в ведении служебных помещениях, организацию оперативного устранения неполадок оборудования.

5.4. **Знать** требования охраны труда, техники безопасности, правила и нормы противопожарной безопасности, правила эвакуации, правила действия сотрудников при возникновении чрезвычайных ситуаций.

5.5. **Поддерживать в надлежащем порядке** состояние технического оборудования и инвентаря.

5.6. В полном объеме выполнять служебные функции в соответствии с настоящим Положением, руководствуясь требованиями должностной инструкции, правил внутреннего трудового распорядка ОАО «Отель».

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

6.1. СПР несет коллективную ответственность:

- ✓ за правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности — в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Республики Беларусь;
- ✓ за ненадлежащее выполнение функций подразделения;
- ✓ за несоблюдение правил пожарной безопасности, техники безопасности;

- ✓ за ненадлежащее качество предоставления услуг в пределах компетенции СПР, несоблюдение стандартов поведения персонала;
- ✓ коллективную материальную ответственность за сохранность имущества предприятия.

6.2. Индивидуальная (персональная) ответственность сотрудников СПР устанавливается должностными инструкциями, договорами о возложении индивидуальной материальной ответственности и положениями по персоналу ОАО «ОТЕЛЬ».

7. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ СО СЛУЖБАМИ ГОСТИНИЦЫ

Внутри предприятия служба приема и размещения взаимодействует с бухгалтерией; производственно-техническим отделом; заведующей хозяйством (табл. 1).

Таблица 1

Взаимодействие службы приема и размещения с другими подразделениями

В своей работе сотрудники службы приема и размещения взаимодействуют	Принимают/выполняют	Передают/выполняют
Горничные	• информацию о свободных номерах; • информацию об изменении статусов номеров; • информацию об освобождении номеров; • информацию о готовности номеров к заселению; • информацию о предполагаемой дате и времени освобождения занятых номеров; • информацию о забытых вещах гостей (забытые вещи гостей) согласно действующему регламенту.	• информацию о требованиях по подготовке номеров независимо от расчетного часа; • информацию о дополнительной комплектации номеров (о дополнительных местах, питании, подготовке номеров для новобранных, особые требования условий размещения гостей); • информацию о периодах оплаты; • информацию для гостей (письменную и почтовую информацию, устную информацию, просьбы о побудке).

Производственно-технический отдел	• инструктажи и инструкции по использованию технического оборудования; • отремонтированные средства связи, техническое оборудование, оборудование номеров; • плановая замена оборудования номеров; • внеплановая замена сломавшегося оборудования, средств связи номерного фонда и рабочего места.	• заявки на ремонт оборудования рабочих мест, номеров и зон обслуживания; • заявки на внеплановую замену сломавшегося оборудования, средств связи номеров, зон обслуживания и рабочего места, сообщения об аварийных и экстренных ситуациях.
Бухгалтерия	• утвержденные цены тарифы на предоставляемые услуги; • информацию по оплате за предоставленные услуги; • информацию о действующих нормативных документах касающейся СПР о финансовой дисциплине.	• оперативную информацию и необходимые документы для оформления безналичных расчетов по оказываемым услугам; • табеля рабочего времени горничных, кассиров стоянки; • оперативную информацию по нанесенному ущербу имуществу общества; • информацию по предполагаемой загрузке НФ.
Инженер по ОТ	• промежуточные и плановые инструктажи по охране труда и технике безопасности при выполнении работ; • инструктажи и инструкции по выполнению правил по обеспечению противопожарной безопасности на объекте;	• результаты знаний инструкций по ОТ и ТБ; • результаты знаний правил и инструкций по вопросам противопожарной безопасности; • результаты знаний инструкций по действию персонала в чрезвычайных ситуациях.

	• инструктажи и инструкции по действию персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций.	
Заведующая хозяйством	• замена инвентаря; • проведение уборки закрепленных номеров.	• требования по поддержанию порядка, замене инвентаря, уборке холла и закрепленных номеров; • задания по изменению комплектации и расстановки оборудования номерного фонда.
Старший Администратор	• план работы на определенный период; • решения руководства, относящиеся к деятельности всей гостиницы в целом и службы НФ в частности; • результаты анализа рекламаций; • рабочие задания; • задания по повышению качества обслуживания НФ; • стандарты обслуживания, регламенты процессов; • замечания и распоряжения по улучшению деятельности НФ, соблюдению стандартов обслуживания; • замечания и распоряжения по работе и подготовке персонала; • распоряжения о замене инвентаря и подготовке к списанию; • информацию для гостей, оперативную рабочую	• отчет о проделанной работе и текущей деятельности СПР; • отчет о готовности номерного фонда к заселению; • сведения по эксплуатации номерного фонда; • сведения о состоянии оплаты основных и дополнительных услуг; • предложения по улучшению работы службы; • информацию по износу и требуемой замене инвентаря; • информацию о качестве работы персонала НФ, выполнению персоналом должностных обязанностей; • жалобы и отзывы гостей; • информацию о нанесенном ущербе, забытых ценных вещах; • оперативную рабочую

	информацию, полученную в ходе проверок процесса готовности НФ к оказанию услуг.	информацию, полученную в процессе оказания услуг.
--	---	---