

ББК 65.43я7

Т 416

Тимохина Т.Л.

Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие для вузов / Т.Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Форум, 2009. – 351 с. : ил. – (Высшее образование). – ISBN 9785819903346, 9785160031491.

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 & IHA.....	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