

## **Основы работы стойки регистрации в гостинице**

Курс даёт базовые знания и практические навыки, необходимые для работы администратором на стойке регистрации в гостинице. Участники изучат организацию работы стойки регистрации, обслуживание гостей, процесс бронирования и регистрации, особенности общения в различных ситуациях, а также работу разных отделов в гостиничной среде. По окончании курса слушатель будет понимать принципы работы стойки регистрации, уметь использовать необходимые для работы документы и профессионально, доброжелательно взаимодействовать с гостями.

<b>Название курса</b>	<b>Основы работы стойки регистрации в гостинице</b>		
Цель	Обучение направлено на то, чтобы выпускник курса знает принципы работы администратора стойки регистрации, умеет представлять, рекомендовать и продавать гостям гостиничные услуги, соблюдая стандарты обслуживания и организацию работы предприятия. Обучающийся выполняет процедуры регистрации и выезда гостей, умеет профессионально решать проблемные ситуации и обеспечивает положительный клиентский опыт.		
Тема курса	<b>Основы работы стойки регистрации</b>		
Ожидаемые результаты обучения по этой теме	<ul style="list-style-type: none"><li>• понимает и объясняет организацию работы стойки регистрации отеля на разных этапах пребывания гостя и связывает это с работой других отделов гостиницы;</li><li>• обрабатывает бронирования и запросы клиентов через различные каналы в соответствии с организацией работы предприятия;</li><li>• обслуживает гостей при заезде и выезде, следуя процедурам работы гостиницы;</li><li>• умеет общаться и обслуживать посетителей в различных ситуациях на стойке регистрации, обеспечивая соблюдение стандартов обслуживания;</li><li>• представляет и предлагает услуги гостиницы, выполняет операции по продаже и расчетам, используя различные способы оплаты;</li><li>• составляет подходящие коммерческие предложения на услуги, умеет выполнять допродажи;</li><li>• надлежащим образом ведет документацию по работе стойки регистрации и составляет отчеты.</li></ul>		
Продолжительность курса и его структура	160 ак. ч. 60 ак. ч. – теоретическая часть      60 ак. ч – практическая часть      40 ак. ч – самостоятельная работа		

### **Критерии оценивания курса:**

- рассчитывает заполняемость номеров и доход от размещения согласно инструкции;
- составляет по инструкции отчёты о прибытии и отъезде гостей, а также отчёты по доходам от размещения и дополнительных услуг;

- описывает и рекомендует гостям услуги гостиницы, указывает возможности для дополнительных продаж;
- составляет по инструкции письменный счёт для гостя с учётом дополнительных услуг и выполняет расчёты, используя различные способы оплаты;
- объясняет использование ваучера в гостинице;
- описывает формирование комиссии сервисного посредника при подготовке ценовых предложений;
- составляет грамотно оформленные коммерческие предложения для индивидуальных и групповых клиентов, учитывая их потребности и ожидания, возможности предприятия, ценовую политику и этику продаж;
- устно представляет и описывает услуги и продукты, включённые в коммерческое предложение, подчёркивая сильные стороны предприятия и конкурентные преимущества;
- называет должности сотрудников стойки регистрации в групповом задании, описывает основные обязанности и объясняет взаимосвязи между ними;
- описывает рабочие процессы стойки регистрации на всех этапах клиентского пути: до прибытия, при прибытии, во время проживания, при отъезде и после отъезда;
- объясняет обязанности других отделов и их связь со стойкой регистрации;
- называет каналы и типы заказов, различает гарантированные и негарантированные заказы;
- описывает типы и категории номеров и кроватей;
- составляет ответы на информационные запросы, соблюдая электронный этикет, стандарты обслуживания и языковые требования предприятия;
- отвечает на информационные запросы устно, соблюдая телефонный этикет и стандарты обслуживания;
- бронирует номера по заданной форме бронирования и составляет по инструкции подтверждения и подтверждения отмены;
- объясняет принципы конфиденциальности данных клиентов;
- приветствует гостей незамедлительно и дружелюбно, используя их имя, и соблюдает стандарты обслуживания;
- проводит корректную процедуру регистрации заезда и выезда в соответствии со стандартами обслуживания;
- описывает причины дополнительных продаж и указывает возможности решения возникающих проблем;
- общается с гостями доброжелательно и готово помочь в сервисных ситуациях;
- выявляет пожелания и проблемы гостей и предлагает подходящие решения, обосновывая их принципами клиентаориентированного обслуживания;
- решает жалобы понимая и вежливо, приносит извинения, информирует клиента о дальнейших шагах и проверяет его удовлетворённость результатом.

**Программа курса и перечень тем:**

<b>Объем (ак. ч.)</b>	<b>Краткое описание содержания темы</b>	<b>Методы обучения</b>	<b>Методы оценивания и задания</b>	<b>Распределение</b>
4	Введение в работу стойки регистрации и роль администратора в гостинице	Лекция с элементами коммуникации, групповая работа		Теоретическая часть
4	Практики качественного обслуживания клиентов – понятие сервиса, обратная связь, потребности клиентов, роль сотрудника, ожидания от сотрудника	Лекция с элементами коммуникации, групповая работа		Теоретическая часть
3	Структура отеля, отели в Эстонии и за рубежом	Лекция с элементами коммуникации, групповая работа		Теоретическая часть
2	Различные каналы бронирования и понятия работы стойки регистрации	Лекция с элементами коммуникации, групповая работа, проверочная работа	Промежуточное оценивание – проверочная работа по изученным темам	Теоретическая часть
3	Туристические достопримечательности и памятники	Групповая работа	Групповая работа – подготовка и презентация на тему: „Туристические достопримечательности Таллинна“	Теоретическая часть
2	Структура гостиничного предприятия	Классическая лекция		Теоретическая часть
6	Процедуры заезда и выезда гостей и их инструктаж	Групповая работа, ролевая игра	Проверочная работа: понятия стойки регистрации	Практическая часть
6	Типы номеров, цены, дополнительные продажи, процедуры заезда и выезда	Лекция с элементами коммуникации		Практическая часть
3	Процедуры заезда и выезда, решение проблемных ситуаций	Ролевая игра, работа в парах		Практическая часть
6	Процедуры заезда и выезда, знание и	Классическая лекция, ролевые	Групповая работа: составление и	Практическая часть

	рекомендации по достопримечательностям и заведениям общественного питания, решение проблемных ситуаций	игры, работа в парах	презентация сравнительной таблицы на тему «Достопримечательности и заведения общественного питания в Таллине»	
3+3	Составление отчётов по свободным номерам	Классическая лекция, самостоятельная работа, решение задачий		Практическая часть/ Теоретическая часть
3	Питание в отеле	Классическая лекция		Теоретическая часть
3	Охрана отеля	Классическая лекция		Теоретическая часть
2	Процедуры заезда и выезда, решение проблемных ситуаций	Работа в парах, ролевые игры	Подготовка анализа процедур заезда и выезда, проведенные другими участниками курса	Практическая часть
3	Теория ответных писем (форма подтверждения и счёт), составление ответного письма, отчёты по свободным номерам, процедуры заезда и выезда	Классическая лекция, самостоятельная работа, решение задачий, работа в парах, ролевые игры		Практическая часть
3	Ответные письма, отчёты по свободным номерам, процедуры заезда и выезд	Лекция с элементами коммуникации, самостоятельная работа, решение задачий		Практическая часть
2	Ответные письма и отчёты по свободным номерам, процедуры заезда и выезда	Лекция с элементами коммуникации, самостоятельная работа, решение задачий	Проверочная работа: составление отчётов по свободным номерам	Практическая часть
3	Задания по ответным письмам, процедуры заезда и выезда	Лекция с элементами коммуникации, самостоятельная	Подготовка анализа процедур заезда и выезда, проведенные	Практическая часть

		я работа, решение задачий	другими участниками курса	
3	Задания по ответным письмам, процедуры заезда и выезда, знание достопримечательностей	Письменная работа, решение задачий, работа в парах, ролевая игра		Практическая часть
2	Ответные письма, заезд и выезд, достопримечательности	Письменная работа	Проверочная работа	Теоретическая часть
3	Обслуживание мероприятий	Классическая лекция		Теоретическая часть
3	Составление отчётов по свободным номерам	Письменная работа		Практическая часть
3	Составление ответных писем	Письменная работа		Практическая часть
3	Практики качественного обслуживания клиентов, сильные и слабые стороны клиентского сервиса, а также угрозы и возможности в гостиничном предприятии на основе SWOT-анализа	Классическая лекция, групповая работа	Групповая работа: подготовка и презентация гостиничного предприятия анализа	Теоретическая часть
9	Создание отеля мечты: описание услуг, типа отеля, целевой аудитории и концепции	Классическая лекция, групповая работа		Теоретическая часть
2	Уборка и обслуживание проживания	Классическая лекция		Теоретическая часть
2	Основная терминология на эстонском языке, используемая в гостиничном бизнесе	Классическая лекция		Теоретическая часть
3	Процедуры заезда и выезда	Письменная работа	Проверочная работа	Теоретическая часть
3	Задания по ответным письмам	Письменная работа	Проверочная работа	Теоретическая часть
3	Составление отчётов по свободным номерам	Письменная работа	Проверочная работа	Теоретическая часть
3	Достопримечательности в Таллинне и Эстонии	Групповая работа		Теоретическая часть
6	Принципы работы отеля и стойки регистрации, термины	Письменная работа	Проверочная работа	Теоретическая часть

1	Процедуры заезда и выезда	Ролевая игра	Оценка процедур заезда и выезда согласно инструкции	Практическая часть
3	Процедуры заезда и выезда	Ролевая игра	Оценка процедур заезда и выезда согласно инструкции	Практическая часть
4	Процедуры заезда и выезда	Ролевая игра	Оценка процедур заезда и выезда согласно инструкции	Практическая часть

#### Список самостоятельных работ:

Краткое описание самостоятельной работы	Объем (ак. ч.)	Оценивание
<p>Составьте SWOT-анализ по следующим заданным темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сотрудник сферы обслуживания</li> <li>• Культура обслуживания и качество сервиса</li> <li>• Ситуации в обслуживании</li> <li>• Работодатель и предприятие/компания</li> </ul>	6	зачет/не зачет
<p>Составьте самостоятельное эссе на тему „Клиентоориентированное мышление“. В эссе обсудите следующие вопросы и предложите свои ответы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Что такое обслуживание?</li> <li>• Какие факторы формируют сервис клиентов?</li> <li>• Каковы основные принципы обслуживания, которых должен придерживаться сотрудник, и которых придерживаетесь вы?</li> <li>• Что делает вас, как сотрудника сферы обслуживания, особенным?</li> <li>• В каком направлении, по вашему мнению, развивается обслуживание сегодня?</li> </ul>	6	зачет/не зачет
<p>Составьте письменный обзор на тему „Практики качественного обслуживания клиентов“, в котором рассмотрите:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Что такое обслуживание и почему оно важно?</li> <li>• Понимание потребностей клиента и значимость их удовлетворения</li> <li>• Роль обратной связи в процессе обслуживания</li> </ul>	6	зачет/не зачет

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Роль и ответственность сотрудника в общении с клиентом</li> <li>• Какие ожидания у клиентов от сотрудника и как их удовлетворять</li> </ul> <p>Добавьте практические примеры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Опишите как минимум 2-3 ситуации обслуживания, в которых вы применяете принципы качественного сервиса.</li> <li>• Покажите, как обратная связь и понимание ожиданий клиента помогают улучшить или решить ситуацию.</li> </ul>		
<p>Рассмотрите или придумайте 3-4 различные ситуации обслуживания в отеле (например, прибытие гостя, запрос счёта, решение проблем, предложение дополнительных услуг).</p> <p>Для каждой ситуации опишите:*</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Что произошло и кто были участники?</li> <li>• Как вел себя сотрудник – что было сделано хорошо и что можно было бы улучшить?</li> <li>• Какие принципы клиентского обслуживания были применены или не применены?</li> </ul> <p>Предложите свои рекомендации, как улучшить обслуживание, учитывая ожидания клиентов и роль сотрудника.</p>	6	зачет/не зачет
<p>Выберите 2-3 отеля в Эстонии и 2-3 отеля за рубежом (1 отель в Европе, 1 в Америке, 1 в Азии). Соберите информацию об отелях по следующим направлениям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Выбор услуг – какие основные услуги (размещение, питание, дополнительные услуги) и специальные предложения доступны</li> <li>• Типы номеров</li> <li>• Дополнительные услуги</li> <li>• Развлечения</li> </ul> <p>Составьте сравнительный анализ, в котором:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Укажите сходства и различия между отелями Эстонии и зарубежья</li> <li>• Оформите в виде таблицы или презентации, с изображениями.</li> </ul>	6	зачет/не зачет
<p>Опишите путь клиента в отеле, начиная с прибытия и до отъезда.</p> <p>Создайте схему или диаграмму, на которой покажите:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все важные отделы, с которыми взаимодействует клиент (стойка</li> </ul>	5	зачет/не зачет

<p>регистрации, питание, уборка, техническое обслуживание и т.д.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Процессы обслуживания – например, регистрация заезда, обслуживание номера, предложение дополнительных услуг, регистрация отъезда</li> <li>• Взаимосвязи и сотрудничество между отделами, обеспечивающее бесперебойное обслуживание</li> </ul>		
<p>Составьте собственный кодекс этики обслуживания, в котором опишите:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Принципы обслуживания, которых вы готовы придерживаться (например, уважение к клиенту, честность, профессионализм, внимательность)</li> <li>• Ценности, которые, по вашему мнению, важны в клиентском обслуживании (например, дружелюбие, клиентоориентированность, сотрудничество между отделами)</li> <li>• Как на практике вы применяете эти принципы и ценности в повседневной работе с клиентами</li> </ul> <p>Напишите краткое объяснение каждого принципа и ценности, приведя практические примеры того, как вы применяете или применяли бы их в реальных ситуациях обслуживания.</p>	5	зачет/не зачет

**Программу курса составила: Юлия Калинюк**